

Annakaisa Ek

MEIDÄN LABRA DUUNAA

Tutkimuksellinen prosessikuvaus terveyskeskuslaboratorion asiakaspolun työvaiheiden pullonkauloista työntekijän näkökulmasta

MEIDÄN LABRA DUUNAA

Tutkimuksellinen prosessikuvaus terveyskeskuslaboratorion asiakaspolun työvaiheiden pullonkauloista työntekijän näkökulmasta

Annakaisa Ek
Opinnäytetyö
Kevät 2015
Master tutkinto
Sosiaali- ja terveysalan kehittäminen
ja johtaminen
Oulun ammattikorkeakoulu

TIIVISTELMÄ

Oulun ammattikorkeakoulu. Ylempi ammattikorkeakoulututkinto, Sosiaali- ja terveysalan kehittäminen ja johtamisen koulutusohjelma

Tekijä: Annakaisa Ek

Opinnäytetyön nimi: MEIDÄN LABRA DUUNAA – Tutkimuksellinen prosessikuvaus terveyskeskuslaboratorion asiakaspolun työvaiheiden pullonkauloista työntekijän näkökulmasta

Työn ohjaajat: FT Outi Mäkitalo, TtT Pirkko Sandelin

Työn valmistumislukausi- ja vuosi: Kevät 2015

Sivumäärä: 74 + 3

Laboratorion toimintaprosessien yhdenmukaistaminen on NordLabin yksi strateginen tavoite. Tämän tutkimuksellisen prosessikuvauksen lähtökohtana oli työyhteisössä ilmaistu tarve kehittää terveyskeskuslaboratorion laboratorioprosessien sujuvuutta. Laboratorioprosessi, preanalyttiset työvaiheet, vakioitu näytteenotto, prosessimallinnos sekä laboratorion asiakaspalvelun laatu, tehokkuus ja asiakaslähtöisyys ovat tämän tutkimuksellisen prosessikuvauksen keskeisinä käsitteinä. Tutkimuksellisen prosessikuvauksen tarkoituksena oli kuvata NordLab Rovaniemen terveyskeskuslaboratorion työntekijöiden kokemuksia laboratorioprosesseissa ilmenevien asiakaspalvelun työvaiheiden laatuun, tehokkuuteen ja asiakaslähtöisyyteen vaikuttavia kriittisiä ja työläitä työvaiheita. Työn tavoitteena oli tuottaa näyttöön perustuvaa tietoa NordLab Rovaniemen terveyskeskuslaboratoriotoiminnan asiakaspalvelun työvaiheista.

Tutkimuksellinen prosessikuvaus sisälsi kvalitatiivisen tutkimuksen, jonka toteutin toimintatutkimuksen periaatteita noudattaen. Tutkimustyöni oli henkilökuntaa osallistavaa. Keräsin aineiston keskustelevalle teemahaastattelulla terveyskeskuslaboratorion työntekijöiltä. Haastatteluihin osallistuneet työntekijät tuottivat osaltaan tietoa laboratorion asiakaspalvelun kehittämiseen. Analysoin aineiston sisällönanalyysillä. Muodostamani alaluokat nimesin seuraavilla nimillä: puuttuva tutkimuspyyntö, puutteellinen tutkimuspyyntö, käytöstä poistettu tutkimuspyyntö, tutkimuspyyntöihin liittyvät toimintatavat, tiedonkulun haasteellisuus, asiakkaan valmistautuminen näytteenottoon, asiakkaalla ei ole näytteenottoaika, asiakkaan käyttäytyminen, fyysiset tilat, äänimaailma, ohjausosaaminen, näytteenotto-osaaminen, näytteen kuljetusosaaminen sekä vastausten tulkinta ja raportointi-osaaminen. Alaluokat liitin yläluokkiin, jotka nimesin tutkimuspyyntötekijät, asiakastekijät, ympäristötekijät ja ammatilliset tekijät. Lopuksi yhdistin yläluokat pääluokkaan nimeltään laboratorioprosessin työvaiheisiin liittyvät pullonkaulat.

Sisältöanalyysin avulla tuottamieni tutkimustulosten mukaan laboratorioprosessissa usein ilmenevät ja usein työläät kriittiset työvaiheet liittyivät preanalytiikkaan ja siinä erityisesti asiakaspalveluun. Keskeisempiä tuloksia oli puuttuva tutkimuspyyntö, puutteellinen tutkimuspyyntö, tiedonkulun haasteellisuus, asiakkaan valmistautuminen näytteenottoon, ohjausosaaminen ja näytteenotto-osaaminen. Työntekijöiden mukaan tällaisia kriittisiä työvaiheita, jotka hidastavat laboratorioprosessin eri työvaiheita ilmenee laboratorion asiakaspalvelun työvaiheissa päivittäin. Tulosten johtopäätöksenä voin pullonkaulojen merkitysten perusteella todeta, että terveyskeskuslaboratorion asiakaspalvelutoiminta voi olla tehotonta ja takkuilevaa, jos kriittisiin työvaiheisiin ei puututa. Preanalytiikan tuntemukseen ja etenkin vakioituun näytteenottoon sisältyy käytännönläheisiä haasteita, joihin jokainen prosessiin kuuluva työntekijä voi omatoimisesti tarttua ja vastata työssään. Tämä koskee meitä kaikkia, sinua ja minua.

Asiasanat: Laboratorio, Preanalytiikka, Prosessi, Standardi, Laatu, Tehokkuus, Asiakaslähtöisyys

ABSTRACT

Oulu University of Applied Sciences

Degree programme in Development and Management of Health and Social Care

Author: Annakaisa Ek

Title of thesis: OUR LAB AT WORK – A process description of customer service stages in the laboratory of a health-care center with focus on potential bottlenecks as seen by the workers

Supervisors: PhD Outi Mäkitalo, DHD Pirkko Sandelin

Term and year when the thesis was submitted: Spring 2015 Number of pages: 74 + 3

Standardization of laboratory operation processes is one of the strategic aims of NordLab. The starting point for this research-based project was the need expressed by the work community for developing laboratory processes. The laboratory process, pre-analytical phases, standardized sample collection, process modeling, as well as the quality, efficiency and customer-orientation of the laboratory customer service, are the focal concepts of this research project. The purpose of this study was to describe the experiences of NordLab Rovaniemi health center laboratory employees of the critical work stages that affect customer service quality, efficiency, and customer-orientation in a laboratory process setting. The aim of the project was to produce evidence-based information about customer service stages in the health center laboratory of NordLab Rovaniemi.

This project contained a qualitative study, the research part of which I conducted following the principles of action, in a way that included personnel participation. I collected the data from the health center employees using conversational themed interview. The employees who took part in the interviews produced information on how to develop the laboratory customer services. I analyzed the data using content analysis. The formed subclasses were named: missing referral, incomplete referral, out-of-date referral, procedures related to referrals, information flow challenges, customer preparation for sample collection, customer has no appointment, customer behavior, physical environment, soundscape, know-how related to directing, sample collection, sample transportation, as well as interpreting and reporting the results. I joined the subclasses to higher classes, which I named physician order factors, customer factors, environmental factors, and professional factors. Finally, I joined the higher classes to the main class, named bottlenecks related to laboratory process phases.

According to the research results produced using content analysis, pre-analytics involved the most frequent and laborious critical work stages, especially in customer service. Some of the most focal results were missing referral, incomplete referral, information flow challenges, customer preparation for sample collection, directing know-how, and sample collection know-how. According to the employees, such critical phases, which slow down various laboratory processes, arise daily during the laboratory customer service work stages. Based on these results and the significance of bottlenecks, I conclude that a health center's customer service activities can be inefficient and problematic without intervention at the critical work phases. Knowledge of pre-analytics and especially standardized sample collection are some of the more practical challenges which each employee can independently consider in his or her own work. This applies to us all, you and me.

Key words: Laboratory, Pre-analytics, Process, Standard, Quality, Efficiency, Customer-orientation

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	7
2	LABORATORIOPALVELUT OSANA TERVEYDENHUOLLON PALVELUITA.....	9
2.1	Sosiaali- ja terveydenhuollon uudistus ja liikelaitoskunta	9
2.2	Laboratorioprosessi.....	10
2.3	Laboratorion asiakaspalvelun työn laatu	13
2.4	Laboratorion asiakaspalvelun tehokkuus.....	17
2.5	Laboratorion asiakaspalvelun asiakaslähtöisyys	20
3	TUTKIMUKSELLISEN PROSESSIKUVAUKSEN TARKOITUS, TAVOITTEET JA TUTKIMUSKYSYMYKSET	23
4	TUTKIMUKSELLINEN PROSESSIKUVAUS	24
4.1	Tutkimustyön toteuttajat.....	24
4.2	Tutkimuksellisen prosessikuvauksen aineistonkeruu	25
4.2.1	Kokemuksen hyödyntäminen – ensimmäisen työvaiheen aineistonkeruu.....	26
4.2.2	Terveyskeskuslaboratorion työntekijöiden hiljainen tieto – toisen työvaiheen aineistonkeruu	27
4.2.3	Tarkasteleva yhteistulkintafoorumi – kolmannen työvaiheen aineistonkeruu ...	28
4.3	Toisen työvaiheen tutkimusaineiston käsittely ja analysointi	29
4.4	Luotettava ja eettinen tutkimus.....	31
5	TUTKIMUSTULOKSET	33
5.2	Tutkimuksellisen prosessikuvauksen ensimmäisen työvaiheen tulokset	33
5.2.1	Analyysi kehittämissuunnitelman rajauksesta	33
5.2.2	Aineistomatriisi tutkimuksen etenemisestä.....	36
5.3	Tutkimuksellisen prosessikuvauksen toisen työvaiheen tulokset	37
5.3.1	Tutkimuspyyntötekijät pullonkaulana laboratorioprosessissa	39
5.3.2	Asiakastekijät pullonkaulana laboratorioprosessissa	44
5.3.3	Ympäristötekijät ja Ammatilliset tekijät pullonkaulana laboratorioprosessissa .	48
5.4	Tutkimuksellisen prosessikuvauksen kolmannen työvaiheen tulokset.....	52
6	TULOSTEN TARKASTELUA	56
7	JOHTOPÄÄTÖKSET	61

8	POHDINTA	63
8.2	Tutkimustulosten pohdintaa.....	64
8.3	Tutkimuksen luotettavuuden pohdintaa	65
8.4	Uudet haasteet.....	66
	LÄHTEET.....	67
	LIITTEET	75

1 JOHDANTO

Terveydenhuolto ja tulevaisuuden tehokkuus puhuttaa yhteiskuntaamme uudistuvien Sosiaali- ja terveydenhuollon muutoksin (Sote). Sote-uudistuksen päämääränä on väestön hyvinvointi ja terveyden edistäminen. Yhtenä lähtökohtana on lähipalvelujen turvaaminen, josta vastaa Sote-alueen kuntayhtymä. (Sote-uudistuksen yleisesittely 2014.) Yhteiskunnalliset muutokset ja uudistukset luovat tarpeen laboratoriotoiminnan kehittämiseksi. Tilastokeskuksen vuoden 2012 väestöennusteen mukaan terveydenhuollon tarpeet tulevat kasvamaan ja työntekijöiden määrä laskee tulevaisuudessa (Hallituksen esitys 31/2013, 12) Tästä muutoksesta huolimatta laboratoriopalveluiden on katettava potilaiden ja heidän hoidostaan vastaavan klinisen henkilöstön tarpeita. Lääketieteellisten laboratorioden laatu- ja pätevyysvaatimukset ovat uudistuneet. SFS-EN ISO 15189 standardi ohjaa tämän päivän laboratoriotyötä. Pohjois-Suomen laboratoriokeskuksen liikelaitos NordLab uutena organisaationa on ottanut nämä haasteet vastaan. NordLabin tavoitteena on tuottaa klinisiä laboratoriopalveluja asiakaslähtöisesti, kattavasti, luotettavasti ja tehokkaasti Pohjois-Suomen asukkaille.

Laboratorion toimintaprosessien yhdenmukaistaminen on NordLabin yksi strateginen tavoite. Tämän tutkimuksellisen prosessikuvauksen lähtökohtana on työyhteisössä ilmaistu tarve kehittää terveyskeskuslaboratorion laboratorioprosessien sujuvuutta. Laboratorioprosessi, preanalyttiset työvaiheet, vakioitu näytteenotto, prosessimallinnos sekä laboratorion asiakaspalvelun laatu, -tehokkuus ja -asiakaslähtöisyys ovat tämän tutkimuksellisen prosessikuvauksen keskeisinä käsitteinä. Tutkimuksellisen prosessikuvauksen tietoperusta pohjautuu laboratoriotyön sekä johtamisen ja hallinnon kirjallisuuteen, artikkeleihin ja tutkimuksiin. (Oksanen, Palmgrén & Aalto 2011, 9-27; Wagar, Phipps, Guidice, Middleton, Bingham, Prejean, Johanson-Hamilton, Philip, Le & Muses 2013, 1753-1760.)

Terveydenhuoltolain 1326/2010 mukaan terveydenhuollon toiminta on perustuttava näyttöön ja hyviin hoito- ja toimintakäytäntöihin. ”Näytöllä tarkoitetaan parasta mahdollista saatavilla olevaa tietoa, jota käytetään asiakkaan hoidon ja palvelujen järjestämiseen” (Holopainen, Junttila, Jylhä, Korhonen & Seppänen 2013, 15, 18). Lapin Sairaanhoidopiirissä on laadittu näyttöön perustuvan hoitotyön toimintaohjelma, jonka tarkoituksena on ohjata hoitotyötä ja hoitotyön johtamista, kehittämistä, koulutusta ja

tutkimusta niin, että ne tukevat käytännön toimintaa ajantasaiseen näyttöön pohjaten (Näyttöön perustuvan hoitotyön toimintaohjelma 2014–2017, 3). Tämän tutkimuksellisen prosessikuvauksen tarkoituksena on kuvata NordLab Rovaniemen terveyskeskuslaboratorion työntekijöiden kokemuksia laboratorioprosesseissa ilmenevien asiakaspalvelun työvaiheiden laatuun, tehokkuuteen ja asiakaslähtöisyyteen vaikuttavia kriittisiä ja työläitä työvaiheita. Työn tavoitteena on tuottaa näyttöön perustuvaa tietoa NordLab Rovaniemen terveyskeskuslaboratorion asiakaspalvelun työvaiheista ja sillä tuotetun tiedon avulla on mahdollisuus kehittää NordLab Rovaniemen terveyskeskuslaboratorion asiakaspalvelun laatua, tehokkuutta ja asiakaslähtöisyyttä NordLabin strategian mukaisesti. Rovaniemellä terveyskeskuslaboratorioon asiakas tulee näytteenottoon ajanvarauksella tai ilman ajanvarausta. Näistä toiminnoista muodostuu asiakaspolku.

Tutkimuksellinen prosessikuvaus jakaantuu kolmeen työvaiheeseen. Sen ensimmäisessä työvaiheessa vastataan seuraaviin kysymyksiin: 1.) Millaiseksi kehittämissuunnitelman työvaiheet rajautuvat työntekijän työssään tekemien havaintojen mukaan? 2.) Millaiseksi kehittämissuunnitelman työvaiheet rajautuvat työntekijän ja kehittämisspäällikön neuvotteluissa? Tutkimuksellisen prosessikuvauksen toisessa työvaiheessa puolestaan vastataan seuraaviin tutkimuskysymyksiin: 1.) Millaisia kokemuksia Nordlab Rovaniemen terveyskeskuslaboratorion työntekijöillä on laboratorioasiakkaiden asiakaspolkuihin liittyvistä usein ilmenevistä kriittisistä työvaiheista? 2.) Millaisia kokemuksia NordLab Rovaniemen terveyskeskuslaboratorion työntekijöillä on laboratorioasiakkaiden asiakaspolkuihin liittyvistä usein työläistä kriittisistä työvaiheista. Tutkimuksellisen prosessikuvauksen kolmannen työvaiheen tutkimuskysymys on: 1.) Millaisia tulkintoja tutkimuksellisen prosessikuvauksen toisesta työvaiheesta saadaan tutkimukseen osallistuneiden laboratoriohoitajien, bioanalyttikoiden, sairaanhoitajien, lähihoitajien, sihteerien, esimiehen ja tutkimuksellisen prosessikuvauksen toteuttajan yhteistulkintafoorumissa?

2 LABORATORIOPALVELUT OSANA TERVEYDENHUOLLON PALVELUITA

Kansantaloudellinen tilanne vaikuttaa tarpeeseen kehittää laboratoriopalveluita (Hallituksen esitys 31/2013, 38). Suomalainen terveydenhuoltopalvelu on haasteiden edessä. Hallituksen esityksessä eduskunnalle 31/2013, 12 tuodaan esille tilastokeskuksen vuoden 2012 väestöennuste, josta voi ymmärtää terveydenhuollon tarpeen kasvavan ja työntekijöiden määrän laskevan tulevaisuudessa. Laboratoriotyö on osa terveydenhuollon palvelukokonaisuutta. Terveyspalvelu ja tulevaisuuden tehokkuus puhuttaa yhteiskuntaamme uudistuvien sosiaali- ja terveydenhuollon muutoksien (Sote). Sote-uudistuksen yleisesittelyssä 25.11.2014 kerrotaan sote-alueilla kuntayhtymien vastuusta tuottaa palveluita kuntalaisille. Lähtökohtana on lähipalvelujen turvaaminen. ”Laboratoriotutkimusten määrä on viime vuosikymmenillä moninkertaistunut ja niiden merkitys sairauksien diagnostiikassa ja hoidon seurannassa on samalla huomattavasti kasvanut” (Penttilä, Laitinen & Tapiola 2008, 9).

Laboratoriotutkimuksia käytetään sairauksien, tautien toteamiseen tai poissulkemiseen, seurantaan, hoitopäätöksiin, hoidon tehon arviointiin, riskidiagnoosi -ennusteeseen, tutkimustyöhön ym. Jopa 60–70% potilaan hoitopäätöksistä tai diagnooseista pohjautuu laboratoriotutkimuksiin (Plebani 2014, 829). Laboratoriotutkimusten vaikuttavuus on siis erittäin merkittävää terveydenhuollossa toteutettavista palveluista. Terveys- ja hyvinvoinninlaitoksen tilastoraportissa Terveyspalveluiden menoissa ja rahoituksessa 2013 esitetään laboratoriotutkimusten osuuden olevan 51.5 milj. euroa terveydenhuoltopalveluiden kokonaiskustannuksista, jotka olivat vuodelle 2013 184 774 milj. euroa (Matveinen & Knape 2015, 13).

2.1 Sosiaali- ja terveydenhuollon uudistus ja liikelaitoskunta

Sote-uudistuksen tavoitteena on turvata yhdenvertaiset, asiakaslähtöiset ja laadukkaat sosiaali- ja terveyspalvelut koko maassa. Päämääränä on väestön hyvinvointi ja terveyden edistäminen. Sosiaali- ja terveydenhuollon kansallinen kehittämisohjelma Kaste tukee yhteiskunnallisia tavoitteita vahvistaa peruspalveluita ja luoda sujuvia palvelu- ja hoitoketjuja sosiaali- ja terveydenhuollon sektoreille (Sote-uudistuksen yleisesittely 2014; Kaste 2012–2015). Näihin yhteiskunnallisiin muutoksiin ja uudistustavoitteisiin Pohjois-Suomen alueella laboratoriotuotannon osalta on haasteen ottanut vastaan Pohjois-

Suomen laboratoriokeskuksen liikelaitoskunta NordLab, joka perustettiin 1.1.2012 ja toiminta alkoi 1.1.2013. NordLabin omistajia ovat Lapin ja Länsi-Pohjan sairaanhoitopiirit, Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymä, Keski-Pohjanmaan erikoissairaanhoito- ja peruspalvelukuntayhtymä sekä Pohjois-Pohjanmaan sairaanhoitopiiri. (Paldanius 2014, 38.)

NordLab laboratoriokeskus jakautuu viiteen aluelaboratorioon: NordLab Kajaani, NordLab Kokkola, NordLab Kemi, NordLab Rovaniemi ja NordLab Oulu. Pohjois-Suomen laboratoriokeskus NordLab liikelaitoskuntayhtymän yrityskulttuuri perustuu arvoihin, joissa toiminta on asiakaslähtöistä ja sitä kehitetään asiakaspalvelun parantamiseen, joustavan palvelun saamiseen, henkilöstön riittävyyteen ja vetovoimaiseen työyhteisöön, vastuulliseen ja turvallisen hoidon edistämiseen, oikeudenmukaisuuteen sekä kustannustehokkuuteen (NordLab strategia 2013–2015, 3-7). Rovaniemellä Lapin sairaanhoitopiirin ja Rovaniemen terveyskeskuksen asiakkaiden laboratorionäytteitä otetaan neljässä näytteenotopisteessä. Asiakas voi valita käyntipaikakseen Lapin keskussairaalan laboratorion, Muurolan sairaalan laboratorion, Sairaalakadun laboratorion tai Pulkamontien laboratorion. Sairaalakadun ja Pulkamontien näytteenotopisteet sijoittautuvat Rovaniemen Kaupungin terveyskeskuksen tiloihin. (NordLab näytteenotopisteet 2014.)

2.2 Laboratorioprosessi

Laboratorioprosessi alkaa aina laboratoriotutkimuksen valinnalla ja asiakkaan ohjaamisella. Laboratorioprosessissa preanalyttiset, analyttiset ja postanalyttiset työvaiheet ovat merkityksellisiä, sillä ne voivat aiheuttaa vaihtelua laboratoriotutkimusten tuloksiin. (Tuokko, Rautajoki & Lehto 2008, 7, 15.) Esimerkiksi preanalyttisessa työvaiheessa asiakas ohjataan suositusten mukaisesti, jotta hän osaa valmistautua vakioidusti näytteenottoon. Vakioitu / standardoitu näytteenotto on edellytys luotettaviin tutkimustuloksiin. Vakioidulla näytteenotolla tarkoitetaan yhteisten suositusten mukaista toimintaa ennen näytteenottoa ja näytteenoton aikana. Suositusten noudattaminen pienentää fysiologisten ja biologisten tekijöiden vaikutuksia tutkimustuloksiin. Asiakkaan hoidosta vastaava kliininen henkilöstö vertaa saatuja tutkimustuloksia viitearvoihin tai asiakkaan aikaisempiin tutkimustuloksiin. (Mäkitalo & Vainio 2008, 21; Lippi, Salvagno, Brocco & Guid 2005, 319; Tuokko ym. 2008, 29; Seppälä & Tuokko 2010, 22–25.) Viitearvot perustuvat vakioituun näytteenottoon. Laboratoriovastausten luotettavuuden arvioinnissa täytyy tietää preanalyttisten tekijöiden vaikutukset asiakkaan näytteeseen. Virheellinen toiminta

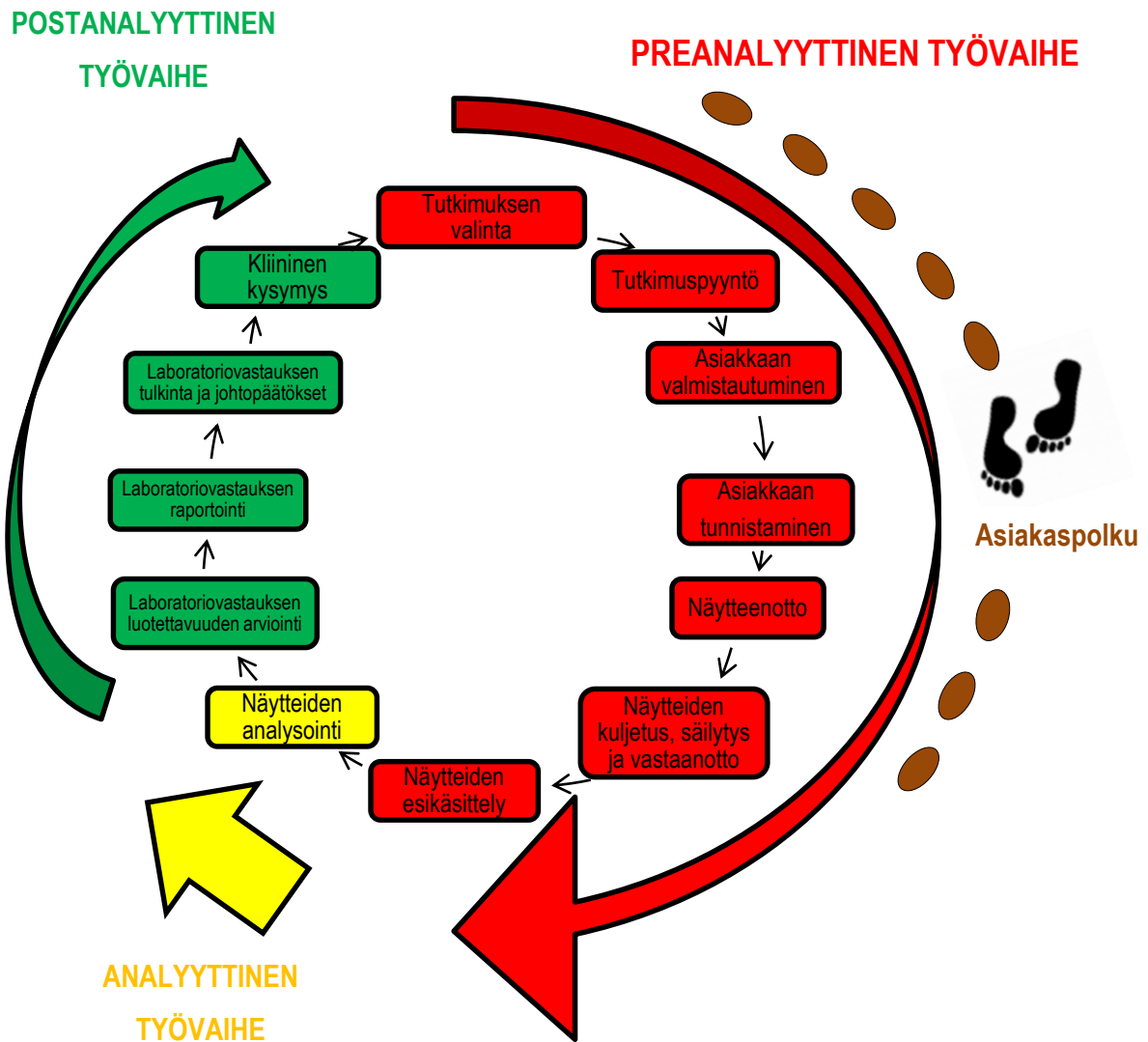
laboratorioprosessin aikana on todettu merkittäväksi potilasturvallisuusriskiksi. (Penttilä 2004, 19; Suomen Bioanalyytikko liitto 2015; Da Rin 2009, 68.)

Asiakasta hoitava lääkäri tai hoitaja toteaa laboratoriotutkimuksen tarpeen ja tekee päätöksen laboratoriotutkimuksen tilaamisesta. Lääkäri tai hoitaja luo näytteenottoa / tutkimusta varten tutkimuspyynnön. Samalla asiakas ohjataan valmistautumaan suositusten mukaisesti tulevaan näytteenottoon tai tutkimukseen. Asiakkaalle kerrotaan myös milloin ja missä näyte otetaan tai tutkimus tehdään sekä mistä hän kuulee tutkimustulosten vastauksen. (Tuokko ym. 2008, 7-9, 13.) Laboratorion asiakaspalvelun kokonaisuutta tarkasteltaessa preanalyttiset työvaiheet muodostavat alun toiminnan sujuvuudelle ja näytteen laadulle. Preanalyttisten tekijöiden virheellistä vaikutusta laboratoriotutkimustulokseen voidaan vähentää kiinnittämällä erityistä huomiota asiakkaan valmistautumiseen, näytteenottoon ja näytteen säilytyksen sekä kuljetukseen. (Joutsu-Korhonen 2010, 206, Tuokko ym. 2008, 8; Laitinen 2004, 32.)

Laboratorioprosessin työvaihe, joka tapahtuu asiakkaalle tai näytteelle ennen laboratoriotutkimuksen tai näytteen analysointia kutsutaan preanalyttiseksi työvaiheeksi (Penttilä 2004, 35). Kirjallisuudessa Laboratorioprosesseja kuvataan preanalyttisten, analyttisten ja postanalyttisten työvaiheiden kautta, joita tarkastellaan myös niihin liittyvien virhetekijöiden kuvauksina. (Tuokko ym. 2008, 7-14; Laitinen 2004, 32.) Analyttinen työvaihe käsittää näytteen tutkimuksellisen osuuden ja postanalyttiseen työvaiheeseen voidaan luokitella kaikki ne toimenpiteet jotka tarvitaan kliiniseen kysymykseen ja hoitopäätöksen tekemiseen. (Tuokko ym. 2008, 12.)

Tässä tutkimuksellisessa prosessikuvauksessa kuvaan laatimani kuvion avulla laboratorioprosessin eri työvaiheita (kuvio 1). Kuvio perustuu tutkimuksellisen prosessikuvauksen tietoperustaan, jonka yhtenä tärkeimpänä lähteenä on ollut Tuokon, Rautajoen ja Lehdon 2008 teoksen tiedot. Laboratorioprosessin työvaiheet jaan preanalyttiseen työvaiheeseen, joka käsittää tutkimuksen valinnan, tutkimuspyynnön, asiakkaan valmistautumisen ja asiakkaan tunnistamisen. Näytteenotto on osa preanalytiikkaa, sillä näytteen ottotavalla on merkitystä sen tuloksiin. Tämän vuoksi myös näytteenotto, näytteiden säilytys, kuljetus ja näytteiden vastaanotto laboratorioon sekä näytteiden esikäsittely kuuluvat preanalyttisiin työvaiheisiin. Laboratorioprosessin analyttisen työvaiheen muodostaa näytteiden analysointi. Pos-

tanalyttiseen työvaiheeseen kuuluvat laboratoriovastausten luotettavuuden arviointi, laboratoriovastausten raportointi, laboratoriovastausten tulkinta ja johtopäätökset sekä kliiniset kysymykset. (Laitinen 2004, 32; Tuokko ym. 2008, 7-13; Wallin, Söderberg, Guelpen, & Granvist, 2007, 836.) Laboratoriosprosessin viereen (kuvio 1) olen ruskealla palokuviolla kuvannut asiakaspolun, sillä asiakaspolku kulkee mielestäni aina laboratoriosprosessin rinnalla.



KUVIO 1. Laboratoriosprosessin eri työvaiheet.

Kehittämistyössä tärkeä työvaihe on kohteena olevaan prosessiin liittyvän työyhteisön oman toiminnan prosessikuvaaminen. Prosessien mallintaminen selkeyttää toiminnan tämänhetkisen tilanteen.

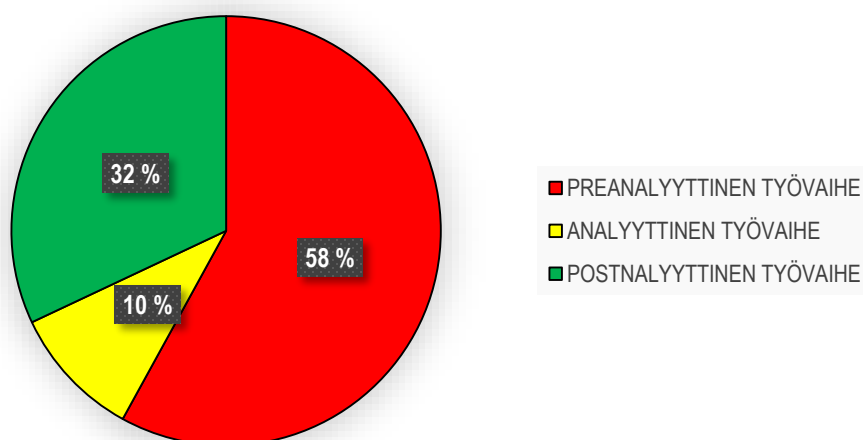
Todellisuuspohjan tuntemus antaa näkemyksen ongelmiin, jotka voivat heikentää toiminnan tehokkuutta, laatua ja arvoa lisäävää toimintaa. (Oksanen ym. 2011, 10; Martinsuo & Blomqvist 2010, 6.) Johtamisessa ja lähiesimiestyössä on ensiarvoisen tärkeää tunnistaa tuloksellisuutta heikentävät tekijät. Tuottamattoman tai puutteellisen toiminnan korjaaminen tai poistaminen antaa tilaa keskittää työntekijöiden voimavarat lisäarvoa tuottavaan toimintaan. Esimiestyössä tulee osata keskittyä olennaiseen, johdattaen työntekijät kohti strategisia tavoitteita (Kamensky 2010, 41).

Tässä tutkimuksellisessa prosessikuvauksessa keskitytään Nordlab Rovaniemen Pulkamontien ja Sairaalakadun terveyskeskuslaboratorion näytteenottopisteiden asiakaspolkujen kuvaamiseen ja niissä esiintyviin kriittisiin työvaiheisiin. Kriittisten työvaiheiden kokoaminen ”yhteen nippuun” on tärkeä työvaihe työnsujuvuuden arvioinnin kannalta. Arvioinnin kautta voidaan jatkossa puuttua laboratorioprosessin kriittisiin työvaiheisiin, joilla voi olla vaikutusta laboratorion asiakaspalvelun laatuun, tehokkuuteen ja asiakaslähtöisyyteen. Toimintaprosessien yhdenmukaistaminen on Nordlabin yksi strateginen tavoite. Tämän tutkimuksellisen prosessikuvauksen tavoitteena on tuottaa näyttöön perustuvaa tietoa NordLab Rovaniemen terveyskeskuslaboratorion asiakaspalvelun työvaiheista ja sillä tuotetun tiedon avulla on mahdollisuus kehittää NordLab Rovaniemen laboratorion asiakaspalvelun laatua, tehokkuutta ja asiakaslähtöisyyttä NordLabin strategian mukaisesti. (Modig & Åhlström 2013, 39; Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2009, 37, 52, 58; Toikko & Rantanen 2009, 16, 21, 29; NordLab strategia 2013–2015, 3).

2.3 Laboratorion asiakaspalvelun työn laatu

Terveyskeskuslaboratorion asiakaspalvelun laatu perustuu moneen eri työvaiheeseen ja yhteistekijään. Toimintajärjestelmä, eli prosessihallinta luo puitteet toiminnan hyvälle laadulle. Osaaminen, yhtenäiset toimintatavat, tehokkuus ja säännöllinen toiminnan tarkastelu, arviointi ja kehittäminen vahvistavat laadullista toimintaa ja johtamista sekä antavat luotettavaa tietoa laboratorion suorituskyvystä. Organisaation henkilöstö on laadun tukipilari (Sinervo 2013). Organisaation kehitys ja hyvä tulos on kiinni meistä ihmisistä. Ihmisresursseilla voidaan vaikuttaa organisaation kaikkiin resursseihin. Laadukas ja edustava näyte on perusedellytys luotettavien laboratoriotutkimusvastausten saamiselle. Jokaisessa laboratorioprosessin työvaiheessa voidaan tehdä virheitä. Tutkimusten mukaan laboratoriodiagnostiikassa tapahtuvista virheistä merkittävin osuus liittyy preanalyttisiin työvaiheisiin (Plebani 2006,

750; Salinas, Lopez-Garrigos, Flores, Guitierrez, Lugo & Uris 2009, 822; Mäkitalo & Liikkanen 2013, 7). Preanalyttisen työvaiheen virhe voi vaikuttaa esimerkiksi asiakkaasta otettuun näytteeseen niin, että sitä ei voida luotettavasti analysoida. (Plebani 2006, 750; Laitinen 2004, 32.). Kuviossa 2 on esitetty preanalyttisten-, analyttisten- ja postanalyttisten työvaiheiden virhetekijöiden suhteellista prosentuaalista osuutta kaikista virheistä. Kuvio on mukaelma Tuokon, Rautajoen ja Lehdon 2008, 13 teoksen kuvasta laboratorioprosessiin liittyvät virhetekijät ja niiden esiintymisen suhteellinen osuus kaikista virheistä. Tuokko, Rautajoki ja Lehto kuvaavat preanalyttisten virhetekijöiden prosentuaalisen osuuden ilmenevän 46–68.2 % välillä, analyttisen työvaiheen virhetekijöiden 7-13.3 % ja postanalyttisten virhetekijöiden suhteellisen osuuden olevan 18.5–47 %.



KUVIO 2. Virhetekijöiden suhteellinen prosentuaalinen osuus laboratorioprosessin työvaiheista (mukaillen: Tuokko ym. 2008, 13).

Labqualityn asiakaslehti Moodi 1/2015 teemana preanalytiikka julkaisee uusinta tietoa sisältävissä asiantuntijoiden artikkeleissa preanalytiikan merkityksistä tutkimustuloksiin. ”Preanalytiikka on osa laboratorioprosessin arvoketjua, joten kaikilla laboratorioalan ammattilaisilla tulee olla suuri kiinnostus siihen, miten eri preanalyttiset tekijät voivat vaikuttaa näytteen laatuun ja toiminnan tehokkuuteen. Preanalytiikka on tärkeä osa tiedon tuottamisen kokonaisprosessia”. (Ihalainen 2015, 1.) Preanalytiikassa tapahtuvat poikkeamat pitää havaita, korjata ja tilastoida, jotta niiden laatuun ja määrään voidaan puuttua (Koskela 2015, 10). Pohja-Nylander kertoo preanalytiikan onnistumisen arvioinnin perustuvan ti-

lastoihin, joissa ovat tallennettuna laatumittareiden tulokset. Laatumittareina voidaan käyttää mm. näytteenoton poikkeamaraportteja, hemolyysi-indeksejä, virtsanäytteiden sekaflooran määrää, näytteenoton odotusaikoja, tutkimusaikoja ja asiakaspalautteita. (Pohja-Nylander 2013, 7; Kouri, Koskinen, Lepänen, Malminiemi, Pohja-Nylander, Pohjavaara, Puukka & Siloaho 2002, 139–148). Pohja-Nylander korostaa 2013 laboratorio lääketiede ja näyttelypäivillä perinteisten laatumittareiden käytön tärkeyden. Lisäksi hän toteaa: ”mutta ne eivät kuitenkaan korvaa paikanpäällä tapahtuvaa toiminnan tarkastelua”.

Laboratorioanalytiikassa tutkimusmenetelmiä seurataan säännöllisesti sisäisten ja ulkoisten laadunarviointikontrollien avulla. Heikkotasoinen mittausmenetelmä, väärä tekniikka tai viallinen laite voi aiheuttaa virheellisen tuloksen tutkittavasta näytteestä. (Penttilä 2004, 36; Labquality; SFS-EN ISO 15189. 2013, 60, 66.) Säännöllinen laadunvarmistus tulee saada yhtä tehokkaasti kohdennettua myös laboratorioprosessin preanalyttisiin alkutyövaiheisiin, joka voidaan kuvata alkavaksi tutkimuspyynnön luomisesta, asiakasohjauksesta ja näytteenottoon valmistautumisesta. Virheellisellä, puutteellisella tutkimuspyynnöllä on merkitystä laboratoriotyön laatuun. ”Laboratorioiden tulee huomioida, että vastuu näytteenotosta on laboratorioilla, ja tutkimuspyynnön selkeys tulee varmistaa”. (Laposat & Dighe 2007, 712; Sinervo 2015, 9.) ”Laboratorion on tehtävä yhteistyötä käyttäjien tai heidän edustajiensa kanssa tutkimuspyynnön selkeyttämisessä” (SFS-EN ISO 15189. 2013, 56).

Lääketieteellisten laboratorioiden laatu- ja pätevyysvaatimukset on uudistettu. Vuoden 2013 alussa vahvistettiin suomalainen kansainvälinen (SFS) standardi, jossa FINAS akkreditointipalvelun pääarvioijan mukaan uudistukset kohdentuvat erityisesti johtamista, dokumentointia, asiakasnäkökulman huomiointia ja teknisiä kysymyksiä koskevissa vaatimuksissa (Nick-Mäenpää 2014, 192). Suomen standardisoimisliitto SFS ry kuvailee tuoteuutisessaan 14.1.2014 uudistetun kansainvälisen standardin tarjoavan laboratoriotyöhön työkaluja laboratorioiden laatujärjestelmän laatimiseen, seurantaan ja parantamiseen. ”Laboratoriopalveluiden on pystyttävä tyydyttämään asiakkaiden ja heidän hoidostaan vastaavan klinisen henkilöstön tarpeet”. SFS-EN ISO 15189 standardissa veloitetaan laboratoriota asettamaan laatuindikaattorit toimintansa seuraamiseksi ja korostetaan jatkuvaa parantamista. (SFS-EN ISO 15189. 2013, 54).

Linko on Moodi 2/2014, 50 nimennyt kaksi ensimmäistä pääkohtaa preanalyttiseen alkutyövaiheeseen akkreditointivaatimuksista. 1. Tiedottaminen asiakkaille ja tutkimusten käyttäjille, 2. tutkimuspyyntöalustan sisältö- ja pyyntökäytännöt, 3. näytteenotto ja näytteiden käsittely, 4. näytteen kuljetus, 5. näytteen vastaanotto ja 6. näytteen käsittely, valmistelu ja säilytys ennen tutkimusta. Linko kuvaa ”Jatkuva parantaminen” teema -osiossa Moodi 2/2014, 50 aiemman artikkelinsa mukaisesti preanalytiikan pätevyyskriteereiden ulottuvan myös näytteenottotarvikkeiden hankintaan, näytteenottohenkilökunnan pätevyyteen, täydennyskoulutukseen ja perehdytykseen sekä työturvallisuusriskien hoidon. Linko korostaa nykyaikaiseen tavoitteelliseen prosessijohtamiseen kuuluvan laatumittareiden / laatuindikaattorien asettamisen, seurannan, arvioinnin ja tarvittaessa muutoksen toteuttamisen. Asiakasnäkökulmasta tämä tarkoittaa esimerkiksi näytteenoton jonotusaikoja ja laboratoriopalveluiden vasteaikaa tutkimuspyynnöstä näytteenottoon. Linko ohjeistaa myös huomioimaan prosessipoikkeamien / ongelmien tehostetun seurannan ja raportoinnin merkityksen.

NordLab Oulun aluelaboratorio on FINAS-akkreditointipalvelun akkreditoima testauslaboratorio, jossa laboratorion laatujärjestelmä noudattaa standardeja SFS-EN ISO/EC 17025 ja SFS-EN ISO 15189. NordLabin tavoitteena on kehittää kaikkien aluelaboratorioiden toiminta standardeja vastaaviksi (NordLab, laatu 2014). Vastuulliseen laboratoriotoimintaan kuuluu oman toiminnan kuvaaminen, suoriutumisen seuraaminen ja arviointi sekä toiminnan kehittäminen laboratoriotyöprosessien eri työvaiheissa. Prosessitoiminta tulee kuvata läpinäkyväksi, jotta sen kehittäminen on mahdollista. (Wagar ym. 2013, 1753; Oksanen ym. 2011, 12.) Uudistuneen Standardi ISO 15189 mukaan laboratoriot edellyttävät määrittelemään prosessit. Prosesseja tulee valvoa, seurata, arvioida ja toteuttaa tarvittuja toimenpiteitä, saatujen tulosten perusteella (Nick-Mäenpää 2014, 192–193).

Standardi ISO 15189 edellyttää laboratoriotyön johdon sitoutumista laadunhallintajärjestelmän kehittämiseen ja toteuttamiseen. Laadunhallintajärjestelmän avulla ohjataan laboratoriotoimintaa niin, että toiminnan kohteena olevat asiakkaat ovat tyytyväisiä saamaansa palveluun (Pesonen 2007, 50). Toiminnallisia esimerkkejä ovat muun muassa poikkeamien tunnistaminen ja valvonta, korjaavat toimenpiteet, ehkäisevät toimenpiteet ja jatkuva parantaminen (SFS-EN ISO 15189. 2013, 30). Hyvin toimiva ja korkeantason analytiikkaa tekevä laboratorio seuraa ja kehittää toimintaansa. Laadua seurataan sisäisillä ja ulkoisilla laaduntarkkailuindikaattoreilla. Ulkoiseen laadunarviointiin Labquality vastaa 2014 uusilla

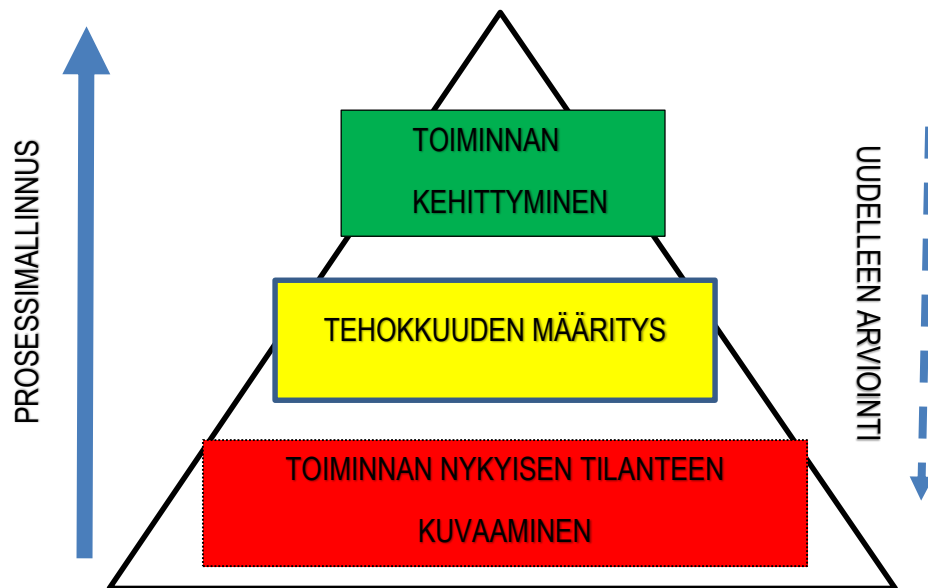
pre- ja postanalyttisillä kierroksilla, joita kehitetään työkentiltä nouseviin tarpeisiin. (Pelanti 2013, 166; Rauvo 2014.)

2.4 Laboratorion asiakaspalvelun tehokkuus

Kliiniset laboratoriot ovat aina olleet halukkaita parantamaan ja tehostamaan asiakaspalvelujaan. Tänä päivänä laboratoriot toiminnan tehostamiseen on vastattu organisaatiomuutoksin, kehittyneen teknologian käyttöönotolla ja toimintojen keskittämällä (Mäkelä 2014.) Rovaniemellä Lapin keskussairaalan kehittämispäällikkö Häikönen kertoo Joiku lehden 7/2014 haastattelussa Lapin keskussairaalan valinneen yhdeksi keskeiseksi muutoksenhallinnantyökalukseen hukkahaavin. ”Hukkahaavin yhtenä perustana on toimintojen tehokkuus ja laadunparantamisen kulttuuri” (Joiku 2014, 2). Lapin sairaanhoitopiiriin kuuluvat asiakkaat ja heille hoitoa sekä lääketieteellistä tutkimusta ja diagnosointia tarjoavat tahot ovat NordLab Rovaniemen keskeisiä asiakkaita (Rovaniemi). Yhteistyö asiakkaita varten, toimivat ja kustannustehokkaat prosessit sairaaloiden kliiniset tarpeet huomioiden, ovat NordLab organisaation tärkeitä arvoja (NordLab strategia 2013–2015, 3, 6). Lapin Keskussairaalan hallintoylihoitaja Vesterinen kiteyttää tärkeän ajatuksen sanoiksi, joka mielestäni koskettaa myös NordLab organisaation toimintaa: ”Tulevaisuudessa meidän on pärjättävä nykyisillä henkilöstöresursseilla ja se vaatii kaikilta työntekijöiltä oman työnsä tarkastelua osana prosesseja ja prosessien selkeyttämistä” (Joiku 2014, 4).

Toiminnan tehokkuus on arkityön sujuvuuden selkeyttämistä. Tehokkuuden tarkastelu on mahdollista tämänhetkisen toiminnan prosessikuvauksen avulla, jossa prosessi kuvataan ja dokumentoidaan riittävällä tasolla, jotta siinä esiintyvät epäkohdat ja puutteet voidaan havaita (Oksanen ym. 2011, 10.) Toiminnan mahdolliset viat ja kehitystarpeet tehdään näkyviksi, jotta arvoa tuottamattomaan toimintaan voidaan puuttua ja vastata kehitystarpeeseen organisaatioiden resurssimahdollisuuksien mukaan (Martinsuo & Blomqvist 2010, 3, 14–16). Toiminnan prosessikuvaus on työvaihe laadun parantamiseen ja varmistamiseen. Prosessimallinnus perustuu kolmeen toisiaan täydentävään työvaiheeseen 1. Toiminnan nykyisen tilan kuvaamiseen, 2. Toiminnan tehokkuuden määrittämiseen 3. Toiminnan kehitykseen (kuvio 3). Tehokkuuden määrittäminen ei ole mahdollista ennen kuin prosessi on kuvattu ja dokumentoitu riittävällä tasolla. Toiminnan kehittymisen jälkeen prosessia tulee tarkastella uudelleenarvioinnin avulla (Martinsuo & Blomqvist 2010, 13, 17). Oksanen ym. toteavat laatimassaan raportissa,

Prosessimallinnus lääkehuollon organisaatiossa – laatu ja kustannustehokkuus: ”Korkea laatu ja kustannustehokkuus nähdään usein toistensa substituutteina eli korvaavina tekijöinä. Laadun tai tehokkuuden parantaminen ilman, että toinen välittömästi kärsii, on kuitenkin mahdollista silloin, kun organisaation resurssit eivät ole täydellisesti hyödynnettyinä”.



KUVIO 3. Prosessimallintamisen työvaiheet (mukaillen: Oksanen ym. 2011, 11).

Uusia laadun suunnittelutyökaluja on otettu käyttöön laboratoriotyön preanalyttisten prosessien kehittämisessä. Tutkimusraportissa ”Laitoshoidon preanalyttisen prosessin parantaminen” kuvataan erilaisten laatutyökalujen ja tilastollisten kaavioiden käyttöä näytteenottopalveluiden preanalyttisten työvaiheiden parantamiseksi ja kehittämiseksi. Tutkimustuloksen mukaan hallitulla ja huolellisella laatutyökalujen käytöllä näytteenotto prosessin preanalyttisessä työvaiheessa ongelmatapausten lukumäärät vähenivät ja yhteistyökumppaneiden tyytyväisyys uuteen toimintamalliin kasvoi merkittävästi laboratorion ja yhteistyökumppaneiden parantuneen kommunikation johdosta. (Wagar ym. 2013, 1755.) Suunnitelmallinen yksiköiden välinen yhteistyö on keino vähentää virheitä ja viiveitä laboratoriotyössä, kun preanalyttiset työvaiheet asetetaan etusijalle (Da Ring 2009, 68).

Moniammatillisessa työyhteisössä ja organisaatioiden välisessä toiminnassa jokaisen osaaminen on tärkeää. Tuloksellisuuden ja tehokkuuden kehittäminen edellyttää riittävää tietämystä toiminnan nykytilanteesta (Martinsuo & Blomqvist 2010, 3). Palvelutuotannon arjen toimintaan osallistuvilla asiakkailla ja työntekijöillä on paljon kokemusta tämänhetkisestä toiminnan toteutumisesta ja niissä esiintyvistä ongelmista (Tuulaniemi 2013, 74, 119). Palvelutapahtumaan osallistuvien näkemys taustatiedoista tuleekin tuoda mahdollisimman kattavasti ja luotettavasti esille toiminnasta vastaavalle taholle. Toimintatapojen muutos voi olla edellytys tehokkaan toiminnan saavuttamiseen. Muutosprosessien keskeisenä haasteena nähdään muutoksen tarkoituksenmukainen johtaminen, joka kytkeytyy asiakaslähtöiseen-, työntekijälähtöiseen ja järjestelmälähtöiseen kehittämiseen. (Stenvall & Virtanen 2012, 104.) Oksanen ym. esityksen mukaan ”prosessimallinnus voi oikein hyödynnettynä merkittävästi parantaa toiminnan läpinäkyvyyttä ja auttaa päätöksenteossa ja toiminnan kehittämisessä”.

Prosessimallinnuksen yhtenä konkreettisena hyötynä nähdään organisaation ymmärrys omasta toiminnastaan. Prosessimallinnuksen kautta voidaan analysoida resurssien käytön tehokkuutta, arvioida toiminnallisen kapasiteetin riittävyyttä, tunnistaa arvoa tuottamaton toiminta ja kitkeä pois turhat päällekkäiset työvaiheet. Lisäksi prosessimallinnuksen käyttötarkoitus voi ulottua riskien tunnistamiseen sekä henkilöstöjohtamisen ja perehdyttämisen tavoitteiden asettamiseen. Yhteisöllisellä ja työntekijöitä osallistavalla prosessimallinnuksella on positiivinen vaikutus henkilöstön sitouttamiseen osaksi organisaatiota. (Oksanen ym. 2011, 11, 25.)

Lean -ajattelu on johtamisstrategia, joka on lähtöisin Japanin autoteollisuudesta (Toyota Production System TPS). Lean -ideologia pohjautuu prosessien tehokkuutta ja laatua parantavaan toimintaan (Modig & Åhlström 2013, 5). Lean -lähestymistapa auttaa työntekijöitä huomaamaan, miten he itse voivat kehittää työtään ja ratkaista siinä esiintyviä ongelmia. Lean -käytännössä pyritään saamaan kaikkien työntekijöiden osaaminen käyttöön. ”Luodaan organisaatio, jossa kaikki voivat osallistua ja kaikkia kunnioitetaan” (Graban 2013, 38; Mäki-Järvi 2013,31; Vuorinen 2012,51.)

2.5 Laboratorion asiakaspalvelun asiakaslähtöisyys

”Asiakas on toimintamme lähtökohta. Teemme työtä asiakkaita varten yhteistyössä heidän kanssaan. Ydintehtävämme on tuottaa klinisiä laboratoriopalveluja asiakaslähtöisesti, kattavasti, luotettavasti ja tehokkaasti” (NordLab strategia 2013–2015, 3, 5). Laboratorioprosessiin liittyy monenlaisia asiakkaita esim. perusterveydenhuollosta, erikoissairaanhoidosta, yksityisistä hoito- ja hoivakodeista sekä lääke-riaseimilta. NordLabin asiakkaita ovat julkiset- ja yksityiset sairaanhoidolliset- ja terveydenhuollon sektorit sekä asiakkaat joihin laboratoriotutkimukset ja näytteenotto kohdentuu sekä heidän omaisensa. (NordLab toimintakäsikirja 2014, 42). Tässä tutkimuksellisen prosessikuvauksen loppuraportoinnissa käytän ajoittain potilaasta termiä asiakas, tutkimuspyyntöjä tilaavien yksiköiden lisäksi. NordLab edistää asteittain uusien laboratoriopalvelusopimusten syntymistä kuntien terveystoimien kanssa (NordLab strategia 2013–2015, 5). Yhtenä kehittämistoimintana suunnittelemme palveluja myös yksityisille henkilöasiakkaille (NordLab toiminta ja taloussuunnitelma 2015–2017, 3).

Asiakasymmärrys on asiakkaan tarpeista lähtevää toimintaa. Asiantuntijoiden on kyettävä analysoimaan minkälainen palvelumuoto vastaa parhaiten asiakkaan odotuksia ja tarpeita. Monipuolinen näkemys toiminnasta ja vuoropuhumisen taito asiakkaiden tarpeiden kartoittamisessa on tämän päivän haaste laboratoriotoinnin kehittämisessä. Mäkitalo ja Liikanen tiivistävät asian ytimekkäästi lauseeseen: ”Asiakaslähtöisen näkökulman omaksuminen auttaa luomaan uutta tietoa ja hahmottamaan palvelutoiminnan laatua kokonaisvaltaisesti”. (Hämäläinen, Vilka & Miettinen 2011, 61; Mäkitalo & Liikanen 2012, 164.) Asiakaslähtöistä näkökulmaa voi kuvata tekojen kautta toteutuneeksi kädenojen-nukseksi asiakkaalle. Laitimassani kuviossa 4 visualisoin ihannetilaa NordLab laboratoriotoinnin asiakasarvosta. Asiakasarvo on lupaus jonka annamme asiakkaillemme toiminnastamme (Tuulaniemi 2013, 33). Palveluosaaminen on jokaisen työntekijän arjesta kumpuavaa asiakaslähtöistä toimintaa.



KUVIO 4. NordLabin asiakasarvo tutkimuksellisen prosessikuvauksen tekijän näkemyksenä.

Terveystieteiden tutkimuskeskuksen 1326/2010 mukaan terveydenhuollon toiminnan on perustuttava näyttöön ja hyviin hoito- ja toimintakäytäntöihin. Asiakaspalautteet, seurantatiedostot ja työntekijöiden omat huomiot ovat usein kimmokkeita parhaan mahdollisen näytön hankkimiseen. "Näytöllä tarkoitetaan parasta mahdollista saatavilla olevaa tietoa, jota käytetään asiakkaan hoidon ja palvelujen järjestämiseen" (Holopainen, Junttila, Jylhä, Korhonen & Seppänen 2013, 15, 18). Lapin Sairaanhoidopiirissä on laadittu näyttöön perustuvan hoitotyön toimintaohjelma, jonka tarkoituksena on ohjata hoitotyötä ja hoitotyön johtamista, kehittämistä, koulutusta ja tutkimusta niin, että ne tukevat käytännön toimintaa ajantasaiseen näyttöön pohjaten (Näyttöön perustuvan hoitotyön toimintaohjelma 2014–2017, 3).

Jokaisen terveydenhuoltoalalla työskentelevän henkilön velvollisuus on ohjata asiakasta suositusten mukaisesti näytteenottoa varten niin, että asiakas on ymmärtänyt miten hänen pitää toimia. Asiakkaalle on annettava riittävästi tietoa hänen ymmärtämällään tavalla. Tämä velvoite sisältyy potilaan asemaa ja oikeuksia koskevaan lakiin. (Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992.) Näytteenottoa varten tarvittava ohjaus annetaan asiakkaalle, usein ennen kuin hän tulee näytteenottoon ja monesti tämän ohjauksen suorittaa laboratoriotutkimuksia tilaava yhteishenkilö, hoitaja tai lääkäri. "Laboratorion on asetettava potilaiden ja käyttäjien saataville tietoa laboratoripalveluista. Tähän tietoon sisältyvät ohjeet potilaan esivalmisteluista. Käytettävissä täytyy olla myös luettelo tekijöistä, joiden tiedetään merkittävästi vaikuttavan tutkimuksen suorittamiseen tai tutkimustuloksen tulkintaan". (SFS-EN ISO 15189. 2013, 54).

Terveystieteiden tavoitteena ovat asiakaskeskeisten ja yhdenvertaisten palvelujen saatavuuden vahvistaminen (Terveystietolaki 1326/2010). NordLabissa laboratoriotyön asiakaslähtöisyys on asiakaskeskeisyyden systemaattista ymmärtämistä, jossa palvelut ja toiminnot organisoidaan vastaamaan asiakastarpeita. (Virtanen, Suoheimo, Lamminmäki, Ahonen, Suokas 2011, 18, 44.) Asiakkaiden ja potilaiden antama tieto toiminnankulusta, edistää vaikuttavan ja turvallisen hoidon kehittymistä. Asiakasarvoa huomioivaa ja kehittävää tietoa voidaan kerätä monella menetelmällä. Ojan väitöskirja keskittyy tietoon asiakaspalautteen hyödyntämisestä yliopistosairaalan laboratoriossa. ”Asiakkaiden antamat spontaanit palautteet ovat tärkeitä, sillä tapausten selvittely voi paljastaa puutteita ja virheitä, joilla voi olla vaikutusta potilaiden hoitoon. Asiakkailta saadulla tiedolla on merkitystä vain, jos tieto käsitellään asianmukaisesti ja tarpeelliseksi katsotut toimenpiteet toteutetaan.” (Oja 2010.) NordLabin aluelaboratorioissa käsitellään ja luokitellaan säännöllisesti erilaiset potilas- ja asiakaspalautteet. Palautteita käytetään tavoitteellisen toiminnan mittareina ja niiden pohjalta on saatu esille kehittämisen tarpeita, joita on myös toteutettu (Kantola & Svanberg 2015).

Nordlab on liikelaitos, joka tarjoaa asiakkailleen laboratoriopalveluja asiakaslähtöisesti, kattavasti, luotettavasti ja tehokkaasti. ”Nykyaikainen palvelukeskeinen liiketoimintalogiikka korostaa, että kaikki liiketoiminta on palvelua, jonka tarkoituksena on tukea asiakkaiden arvotuotantoa” (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2014, 72). Palvelumuotoilu on yksi keino tuottaa, kehittää ja parantaa käyttäjälähtöisiä palveluprosesseja sosiaali- ja terveydenhuollon muuttuviin olosuhteisiin (Virrankoski 2013). ”Asiakaslähtöisyys määrittyy puolestaan siitä näkökulmasta, miten palveluiden tarjonta kohtaa asiakkaan tarpeet palvelutilanteessa” (Virtanen, Suoheimo, Lamminmäki, Ahonen & Suokas 2011, 16). Tutkimuksellinen prosessikuvaus terveyskeskuslaboratorion asiakaspulun työvaiheiden pullonkauloista työntekijän näkökulmasta on yksi osa Nordlabin asiakaslähtöisyyden tehostamista.

3 TUTKIMUKSELLISEN PROSESSIKUVAUKSEN TARKOITUS, TAVOITTEET JA TUTKIMUSKYSYMYKSET

Tämän tutkimuksellisen prosessikuvauksen tarkoituksena on kuvata NordLab Rovaniemen terveyskeskuslaboratorion työntekijöiden kokemuksia laboratorioprosesseissa ilmenevien asiakaspalvelun työvaiheiden laatuun, tehokkuuteen ja asiakaslähtöisyyteen vaikuttavia kriittisiä ja työläitä työvaiheita. Työn tavoitteena on tuottaa näyttöön perustuvaa tietoa NordLab Rovaniemen terveyskeskuslaboratoriotoinnin asiakaspalvelun työvaiheista ja sillä tuotetun tiedon avulla on mahdollisuus kehittää NordLab Rovaniemen laboratorion asiakaspalvelun laatua, tehokkuutta ja asiakaslähtöisyyttä NordLabin strategian mukaisesti.

Tutkimuksellinen prosessikuvaus jakaantuu kolmeen työvaiheeseen. Sen ensimmäisessä vaiheessa vastataan seuraaviin kysymyksiin:

- 1.) Millaiseksi kehittämissuunnitelman työvaiheet rajautuvat työntekijän työssään tekemien havaintojen mukaan?
- 2.) Millaiseksi kehittämissuunnitelman työvaiheet rajautuvat työntekijän ja kehittämispäällikön neuvotteluissa?

Tutkimuksellisen prosessikuvauksen toisessa työvaiheessa puolestaan vastataan seuraaviin tutkimuskysymyksiin:

- 1.) Millaisia kokemuksia Nordlab Rovaniemen terveyskeskuslaboratorion työntekijöillä on laboratorioasiakkaiden asiakaspolkuihin liittyvistä usein ilmenevistä kriittisistä työvaiheista?
- 2.) Millaisia kokemuksia NordLab Rovaniemen terveyskeskuslaboratorion työntekijöillä on laboratorioasiakkaiden asiakaspolkuihin liittyvistä usein työläistä kriittisistä työvaiheista.

Tutkimuksellisen prosessikuvauksen kolmannen työvaiheen tutkimuskysymys on:

- 1.) Millaisia tulintoja tutkimuksellisen prosessikuvauksen toisesta työvaiheesta saadaan tutkimukseen osallistuneiden laboratoriohoitajien, bioanalyttikoiden, sairaanhoitajien, lähihoitajien, sihteerien, esimiehen ja tutkimuksellisen prosessikuvauksen toteuttajan yhteistulkintaforumissa?

4 TUTKIMUKSELLINEN PROSESSIKUVAUS

Tutkimuksellisen prosessikuvauksen lähtökohtana on työyhteisössä ilmaistu tarve kehittää terveyskeskuslaboratorion laboratorioprosessien sujuvuutta. Tutkimuksellinen prosessikuvaus on osa uuden organisaatiomme NordLab strategian toteuttamista, jossa mission mukaisesti yhtenäiset toimintaprosessit ja toimintatavat mahdollistavat asiakaslähtöisen, kattavan, luotettavan ja tehokkaan palvelun kaikille Pohjois-Suomen asukkaille (NordLab strategia 2013–2015, 3). Tutkimuksellinen prosessikuvauksen sisältää kvalitatiivisen tutkimuksen, jonka toteutan toimintatutkimuksen periaatteita noudattaen. ”Toimintatutkimuksessa päämääränä ei ole vain tutkiminen, vaan myös toiminnan samanaikainen kehittäminen”. (Heikkinen 2010, 214.)

Keräsin aineiston keskustelevalle teemahaastattelulla terveyskeskuslaboratorion työntekijöiltä. ”Teemahaastattelussa edetään tiettyjen keskeisten etukäteen valittujen teemojen ja niihin liittyvien tarkentavien kysymysten varassa. Teemahaastattelussa pyritään löytämään merkityksellisiä vastauksia tutkimuksen tarkoituksen ja ongelmanasettelun tai tutkimustehtävän mukaisesti”. (Tuomi & Sarajärvi 2013, 75.) Haastatteluihin osallistuneet työntekijät tuottavat osaltaan tietoa laboratorion asiakaspalvelun kehittämiseen. Teemahaastattelun alussa pyysin työntekijöitä kuvaamaan ja kirjaamaan visuaaliseen muotoon, miten asiakkaan asiointi etenee terveyskeskuslaboratoriossa (liitteet 2 ja 3). Asiakaspolutta kuvaamisen kautta, teemahaastatteluun osallistujat syventävät ajatustaan, mitä terveyskeskuslaboratoriossa asioivan asiakkaan asiakaspolku tarkoittaa. (Toikko & Rantanen 2009, 91.) Asiakaspolutta kuvaaminen toimii alustavana työvälineenä kokonaisymmärryksen selkeyttäjänä (Pitkänen 2010, 79).

4.1 Tutkimustyön toteuttajat

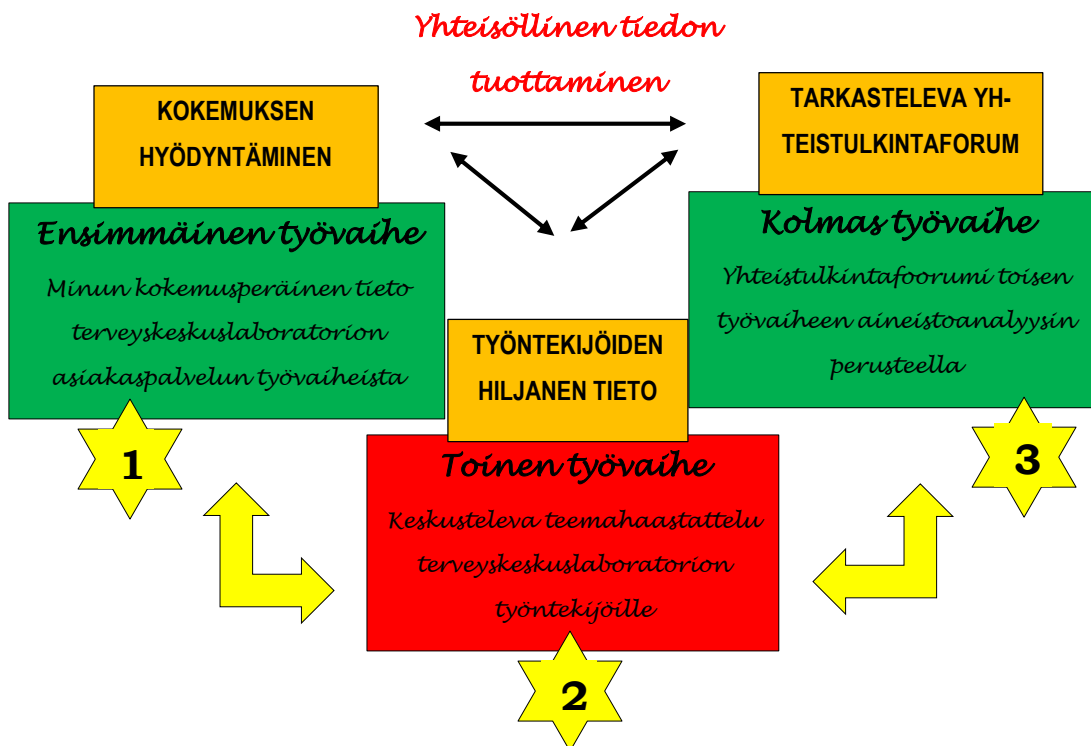
Kehittäminen on monesti käytännönläheistä arjen toimintaa (Toikko & Rantaen 2009, 35). Tämä tutkimuksellinen prosessikuvaus valmistuu työelämälähtöisesti, johon osallistuu kahdeksan NordLab Rovaniemen Pulkamontien ja Sairaalakadun terveyskeskuslaboratoriossa työskentelevää työntekijää ja lähiesimiehenä osastonhoitaja. Näytteenottopisteen työntekijä kuulee, kokee ja aistii päivittäin monen-

laista tarvetta, kiitosta, moitetta ja palautetta työtoiminnan sujuvuudesta, potilailta, asiakkailta ja kollegoilta. Tässä tutkimuksellisessa prosessikuvauksessa laboratorioprosessin asiakaspalvelun kokonaisuuden ja kriittisten työvaiheiden kuvaaminen toteutuu työntekijöiden kokemuspohjaisesta, hiljaisesta tiedosta (Pohjalainen 2012, 1, 6).

Tämän tutkimuksellisen prosessikuvauksen kokoaa yhteen Annakaisa Ek. NordLabin kehittämispäällikkö Paula Oja antoi minulle aiheen opinnäytteeseeni ja ohjasi minut toteuttamaan alkuperäisen kehittämissuunnitelman, jolla hain Oulun ammattikorkeakoulun Master koulutukseen. Tämän alkuperäisen kehittämissuunnitelman perusteella muodostuu tutkimuksellisen prosessikuvauksen ensimmäinen työvaihe. Tutkimukselliseen prosessikuvaukseeni saan ohjauksen Oulun ammattikorkeakoulun Master koulutuksen yliopettaja Pirkko Sandelinilta ja Bioanalytiikan tuntiopettaja Outi Mäkitalolta. Tutkimusluvan opinnäytetyöhön myönsi NordLabin johtavalääkäri Leila Risteri (liite 1) ja myös hän hyväksyy Oulun ammattikorkeakoulun opettajien lisäksi valmiin raportin tutkimuksellisesta prosessikuvauksestani (NordLab opinnäytetyöt). Alkusuunnittelutyövaiheesta lähtien tällä työllä on ollut työyhteisöni johdon hyväksyntä, josta vastaa NordLabin toimitusjohtaja Rauno Luttinen.

4.2 Tutkimuksellisen prosessikuvauksen aineistonkeruu

Tutkimuksellisen prosessikuvauksen aineistot kerään kolmessa eri työvaiheessa (kuvio 5). Ensimmäisessä työvaiheessa kirjaan kokemuspohjaisen tietoni terveyskeskuslaboratorion asiakaspalvelun työvaiheista kehittämispäällikön ohjauksessa. Toisessa työvaiheessa kerään aineistoa keskustelevalle teemahaastattelulla terveyskeskuslaboratorion työntekijöiltä asiakkaiden asiakaspolkuihin liittyvistä usein ilmenevistä kriittisistä ja työläistä työvaiheista. Kolmannessa työvaiheessa kerään aineistoa tutkimukselliseen prosessikuvaukseen osallistuneiden laboratoriotyöntekijöiden ja minun yhteistulkintaforumistamme, selvittääkseni toisen työvaiheen aineistoanalyysistä saatuja tuloksia, niiden luotettavuutta ja mahdollista riittävyyttä.



Kuvio 5. Tutkimuksellisen prosessikuvauksen aineistonkeruu työvaiheittain.

4.2.1 Kokemuksen hyödyntäminen – ensimmäisen työvaiheen aineistonkeruu

Kehittämissuunnitelman aloitustyövaiheessa NordLabin kehittämispäällikön ohjauksessa kirjaan ja kuvaan kokemuksiini perustuen NordLab Rovaniemen näytteenottopisteiden erilaisia asiakaspalvelun työvaiheita. Kirjaan myös asiakaspalvelun työvaiheissa kokemiani kriittisiä työvaiheita. Tuottamaani aineistoa apuna käyttäen rajaamme tulevan tutkimuksellisen prosessikuvauksen aiheen käsittelemään terveyskeskuslaboratorion näytteenottopisteissä tapahtuvien asiakaspolun työvaiheiden prosessikuvauksista. Kuvaamaani taustatietoa käytetään kehittämissuunnitelman rajaamista varten. Kirjaan ja kuvaan vuokaaviona ajanvarauksella ja ilman ajanvarausta asioivan asiakkaan käynnin terveyskeskuslaboratoriossa. Kokemuksellinen tietoni asiasta on karttunut vuosien myötä. Työni bioanalytikon / laboratoriohoitajan yksi osaamisalue (Lumme 2014, 33). Työyhteisössäni toteutetaan työn sujuvuuden

kannalta työkiertoa eri työpisteissä. Kliinisen laboratoriomme analytiikka- ja keskussairaala näytteenottotyön lisäksi on Pulkamontien ja Sairaalakadun terveystietokeskusnäytteenottopisteet tulleet käytäntöjen osalta myös minulle tutuiksi.

4.2.2 Terveystietokeskuslaboratorion työntekijöiden hiljainen tieto – toisen työvaiheen aineistonkeruu

Toisen työvaiheen tutkimuksellisen aineiston kuvaamiseen osallistui kahdeksan työvuorossa olevaa laboratoriohoitajaa, bioanalytiikkaa, sairaanhoitajaa, lähihoitajaa tai sihteerä. Terveystietokeskuslaboratoriossa työskentelevällä henkilökunnalla on tietotaitoa, näkemystä ja kokemusta laboratorioprosesseissa ilmenevistä asiakaspalvelun kriittisistä työvaiheista. Tämän niin sanotun hiljaisen tiedon halusin esille tutkimustyön etenemiseen ja alustavien kriittisten työvaiheiden tunnistamiseen. Työntekijän koulutus on tietotaito, joka pohjaa henkilökohtaiseen osaamiseen. Työkokemus tuo käytännön viisautta, jota voidaan kutsua hiljaiseksi kokemuseräiseksi tiedoksi. Hiljainen tieto on sidoksissa vahvasti yksilöön. (Karppinen 2012, 16.)

Keräsin toisen työvaiheen tutkimusaineiston keskustelevalle teemahaastattelulla terveystietokeskuslaboratorion työntekijöiltä Pulkamontien ja Sairaalakadun terveystietokeskuslaboratorioiden tiloissa. Olin saanut NordLabin johdolta luvan käyttää teemahaastatteluun työntekijöiden aikaa yhden tunnin. Työjärjestelyiden sujuvuuden kannalta tein Pulkamontilla teemahaastattelut peräkkäin, kahtena ryhmänä. Sairaalakadun teemahaastatteluun osallistuva henkilökunta oli läsnä samanaikaisesti yhtenä ryhmänä. Teemahaastattelut aloitin lyhyellä esittelyllä, jossa kerroin tutkimuksellisen prosessikuvauksen lähtökohdat. Aluksi pyysin työntekijöitä kuvaamaan ja kirjaamaan visuaaliseen muotoon, miten asiakkaan asiointi etenee terveystietokeskuslaboratoriossa (liitteet 2 ja 3). Asiakaspöytäkuvaaminen toimii alustavana työvälineenä kokonaisymmärryksen selkeyttäjänä (Pitkänen 2010, 79). Seuraavaksi keskityimme yksittellen keskustelemaan jokaisesta nimetystä asiakaspöytätyövaiheesta. Kirjasin työntekijöiden keskustelut paperille ja keskustelujen aikana tein tarkentavia kysymyksiä. Haastatteluihin osallistuneet työntekijät tuottivat osaltaan tietoa laboratorion asiakaspalvelun kehittämiseen.

4.2.3 Tarkasteleva yhteistulkintafoorumi – kolmannen työvaiheen aineistonkeruu

Kolmannen työvaiheen aineistonkeruu, eli yhteistulkintafoorumi oli tarkoitus toteuttaa ainoastaan Sairaalakadun terveyskeskuslaboratorion tiloissa, jonne kokoontuivat aikaisemmin teemahaastatteluun osallistuneita Sairaalakadun ja Pulkamontien terveyskeskuslaboratorion työntekijöitä ja osastonhoitaja. Yhteistulkintafoorumiin osallistujat valikoituivat tulkintafoorumin aikaisen työvuoronsa perusteella. Etukäteen sovittuun ajankohtaan Sairaalakadun toimipisteeseen pääsi osallistumaan kaksi teemahaastatteluun osallistunutta työntekijää, sekä aluelaboratoriomme yksi osastonhoitaja. Alustavasti oli sovittu, että Pulkamontien terveyskeskuslaboratorion työvuorossa oleva työntekijä tulee yhteiseen yhteistulkintafoorumiin Sairaalakadulle, mutta hän estyi tapaamisesta. Koska ensimmäisessä yhteistulkintafoorumissa ei ollut Pulkamontien terveyskeskuslaboratorion edustajaa, päätin käydä Pulkamontien terveyskeskuslaboratorion edustajan kanssa erikseen tulkinallisen keskustelun aikaisemman yhteistulkintafoorumin perusteella. Tämä tulkinallinen keskustelu toteutui yhden teemahaastatteluun osallistuneen työntekijän kanssa Pulkamontien terveyskeskuslaboratorion tiloissa.

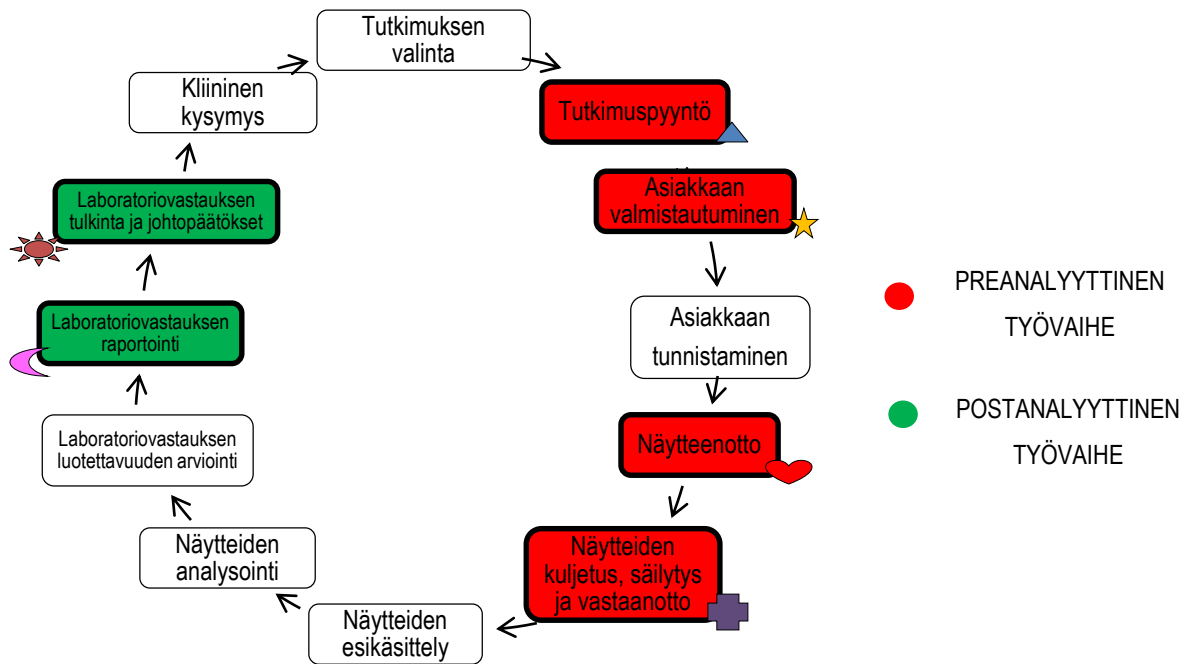
Yhteistulkintafoorumiä varten koostin kirjallisen raportin tutkimuksellisen prosessikuvauksen toisen työvaiheen tuloksista. Raportti sisältää tämän opinnäytetyöloppuraportin mukaisesti sisältöanalyysinä toteutetun analyysin. Yhteistulkintafoorumiin osallistuvat työntekijät Sairaalakadulla saivat kirjallisen raportointini iltapäivällä yhteistulkintatilaisuuden alussa. Yhteistulkintafoorumiin osallistunut osastonhoitaja sai kirjallisen raportin jo aamulla, muutamaa tuntia ennen yhteistulkintatapaamista. Pulkamontien terveyskeskuslaboratorion työntekijälle pystyin toimittamaan kirjallisen raportin kaksi päivää aikaisemmin ennen tapaamistamme. Yhteistulkintafoorumeissa käytiin keskustelunomaista yhteistulkintaa tutkimuksellisen prosessikuvauksen tuloksista. Keskustelu eteni työvaihe työvaiheelta tuloksista laaditun kuvion ja taulukoiden mukaan. Työntekijöiden ja esimiehen tulkintoja kirjasin keskustelujen yhteydessä. Aikaa tilaisuutta varten oli varattu kolmekymmentä minuuttia, joka ylittyi viidellätoista minuutilla. Tilaisuuden lopussa sovittiin, että osallistuneet voivat olla erikseen yhteydessä minuun mikäli jokin sellainen asia tulee mieleen jälkeenpäin, jota emme yhteistulkintafoorumissa käsitelleet.

4.3 Toisen työvaiheen tutkimusaineiston käsittely ja analysointi

Toisen työvaiheen aineiston käsittely sisälsi teemahaastattelujen aukikirjoittamisen eli litteroinnin yhdenmukaiseen muotoon. Kirjasin teemahaastattelujen yhteydessä työntekijöiden kertomat asiat ylös ranskalaisin viivoin. Kirjoitin nämä kirjaamani asiat kokonaisuudessaan auki haastattelutilaisuuksien jälkeen muistinvaraisesti. Koska teemahaastatteluissa keskustelemamme asiat ovat myös minulle käytännön työelämästä tuttuja, en kokenut tarvitsevani kirjaamiseni sijasta nauhoittaa teemahaastatteluja. Keskusteluiden aukikirjoittamisen tein kuitenkin mahdollisimman pian haastatteluiden jälkeen, jotta muistinvarainen tietoni olisi tuoreessa käytössä, enkä unohtaisi minulle kerrottuja asioita. Teemahaastatteluun osallistuvien kertomukset ja pohdinnat olivat rikkaita ja värikkäitä, joten niiden kirjoittaminen auki kirjallisten muistiinpanojen ja muistinvaraisesti oli helppo toteuttaa.

Tutkimusaineiston analysoinnissa käytin analysointimenetelmänä induktiivista eli aineistolähtöistä sisältöanalyysiä. Aineistolähtöisessä sisältöanalyysissä on aluksi tärkeää lukea aukikirjoitettu teksti useampaan kertaan tekstin haltuun ottamiseksi. Tämän jälkeen tutkimuskysymyksistä muodostettujen kysymysten avulla aineistosta analysoidaan pelkistetyt ilmaisut. Aineistosta haetaan samankaltaisuuksia ja erilaisuuksia kuvaavia ilmaisuja. Näin pelkistetyt ilmaisut muodostavat ryhmiä ja alaluokat alkavat muodostua. Muodostuneet alaluokat nimetään niiden sisältöä hyvin kuvaavilla nimillä. Tämän jälkeen alaluokkia ja niiden sisältöjä vertaillaan ja ryhmitellään niiden samankaltaisuuksien mukaan. Näin alaluokat liitetään ryhminä niihin sopiviin yläluokkiin. Tämän jälkeen yläluokat nimetään niitä ja niiden alaluokkia mahdollisimman hyvin edustavilla nimillä. Lopuksi yläluokat yhdistetään pääluokkaan eli koovaan käsitteeseen, joka nimetään tutkimuksen tarkoituksesta johdetulla nimellä. (Tuomi & Sarajärvi 2013, 109; Kankkunen & Vehviläinen-Julkunen 2013, 167.)

Tutkimusaineiston järjestelmälliseen luokitteluun käytin erilaisia keinoja. Koska käsiteltävää materiaalia oli runsaasti, kokonaisuuden hahmottamiseksi otin avuksi ison lakanan, johon aloin luokittelemaan aukikirjoitettua tekstiä. Leikkasin tekstin osia erilleen toisistaan niiden merkitysten mukaan ja ryhmittelin niitä nuppineula -kiinnityksin lakanaan. Kokeilin ja vaihdoin tekstien paikkaa aineistosta esille tulleiden samankaltaisuuksien ja erilaisuuksien mukaan, saaden näin koottua alustavan jaottelun tutkimusaineistolle.



KUVIO 6. Tutkimusaineistosta esille nousseet kriittiset työvaiheet laboratorioprosessissa ja esimerkki-aineiston koodaamisesta.

Tutkimuksellisen prosessikuvauksen toisen työvaiheen tutkimusaineiston käsittelyä ja analysointia selkeytin liittämällä terveyskeskuslaboratorion työntekijöiden kokemukset laboratorioprosessin kriittisistä työvaiheista (kuvio 6) tietoperustassani kuvaamaani kuvioon 1 nimeltään laboratorioprosessin eri työvaiheet. Nämä laboratorioprosessin eri työvaiheet tummensin värikoodauksien avulla kuviossa 6. Tässä kuviossa punainen värikoodaus liittyy preanalyttisiin työvaiheisiin ja vihreä värikoodaus postanalyttisiin työvaiheisiin. Terveyskeskuslaboratorion työntekijöiden kertomat kriittiset työvaiheet liittyvät laboratorioprosessin työvaiheissa tutkimuspyyntöön, asiakkaan valmistautumiseen, näytteenottoon, näytteiden säilytykseen, kuljetukseen ja vastaanottamiseen laboratoriossa, laboratoriovastauksen raportointiin sekä laboratoriovastauksen tulkintaan ja johtopäätökseen. Näiden laboratorioprosessin työvaiheiden viereen liitin symbolikuviot, joita käytän kuviossa 8 selkeyttämään tutkimusaineistosta esille nousseiden kriittisten työvaiheiden liittymistä laboratorioprosessiin. Tutkimuspyyntöä kuvaan sinisellä kolmionmuotoisella symbolikuvioilla. Asiakkaan valmistautumista laboratoriotutkimuksiin ja näytteenottoon kuvaan keltaisella tähtisymbolikuvioilla. Näytteenottoa kuvaan punaisella sydänsymboliku-

violla. Näytteiden kuljetusta, säilytystä ja vastaanottamista laboratorioon kuvaan violetinvärisellä ristisymbolikuviolla. Laboratoriovastauksen raportointia kuvaan aniliinipunaisella sirpinmuotoisella symbolikuviolla. Laboratoriovastauksen tulkintaa ja johtopäätöksiä kuvaan ruskealla aurinkosymbolikuviolla. Visuaalinen kuvaaminen on työvälteeni havainnollistaessani tutkimustuloksia ja tutkimuksellista prosessiani.

4.4 Luotettava ja eettinen tutkimus

Eettisten näkökulmien esittäminen vastuullisessa kehittämistoiminnassa on tärkeää. Työni on rakennettu siten, että lopulliset tulokset ovat eettisesti luotettavia. (Mäkinen 2006, 102; Toikko & Ranta 2009, 128.) Tässä tutkimuksellisessa prosessikuvauksessa yhteistyön merkityksellisyys on suuressa roolissa toiminnankulkuun. Eettiset näkökulmat huomioin jo teemahaastattelun alussa informoimalla terveyskeskuslaboratorion työntekijöille työni luonteesta, tarkoituksesta sekä tavoitteellisuudesta (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2009, 5). Kerroin näytteenoton henkilökunnalle siitä, miten tutkimuksellinen prosessikuvaus liittyy NordLabin strategiaan. Eettisenä periaatteena on toiminnan vapaaehtoisuus. Halukkuus toteuttaa yhteisöllisesti prosessikuvausta kertoo toiminnan luotettavuudesta ja kehittämistarpeesta. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2009, 4,12.) Tutkimukselliseen prosessikuvaukseen osallistuva henkilöstö valikoitui sillä perusteella miten heidän työvuoronsa sijoittautuivat teemahaastattelu-ajankohtaan.

Tutkimuksellisen prosessikuvauksen aineiston keräämisen ja raportoinnin toteutin osallistuneiden työntekijöiden kohdalla anonymisti. Tarkoitan tällä sitä, että en tuo missään työvaiheessa esiin henkilöstön tunnistetietoja. Kehittämistyön tavoitteiden saavuttamiseksi hoitoyksiköiden nimet voin kirjata raporttiin. (Mäkinen 2006, 114; Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2009, 8.) Työni toteutukseen, aineiston keruusiin, yhteistulkintaan ja työn arviointiin osallistuvat toimijat mahdollistivat tutkimuksellisen prosessikuvauksen lopputuloksen. (Toikko & Rantanen 2009, 159.)

Kirjoitan tutkimusraporttini eri työvaiheet mahdollisimman selkeästi, yksityiskohtaisesti ja perustellen, jotta työhön osallistujilla, sen arvioijilla ja lukijoilla on mahdollisuus seurata tutkimusprosessini eri työvaiheita, arvioida niihin liittyviä valintoja, tulkintoja ja ratkaisuja. (Toikko & Rantanen 2009, 48, 123,

158, 163). Tutkimuksellisen prosessikuvauksen toimintavarmuus, täsmällisyys, virheettömyys ja tehokkuus vahvistavat osaltaan työssä tuotetun tiedon luotettavuuden ja käyttökelpoisuuden (Pesonen 2007, 185).

5 TUTKIMUSTULOKSET

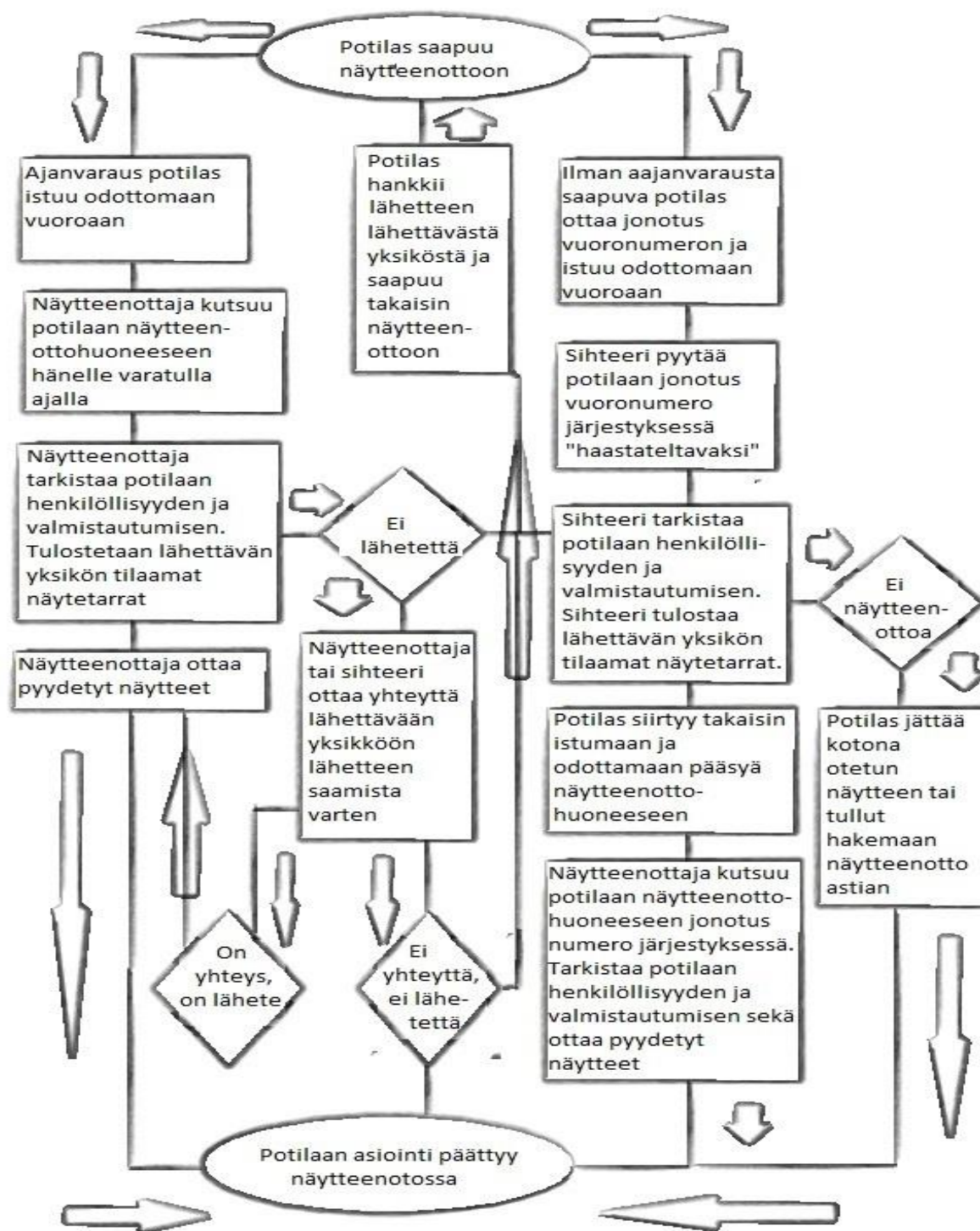
Tutkimustulokset jaoin kolmeen pääluokan. Ensimmäisessä luvussa kuvaan kehittämissuunnitelman rajautumisen ja toisessa luvussa terveyskeskuslaboratorion työntekijöiden kokemuksia asiakaspolkuun liittyvistä usein ilmenevistä kriittisistä ja työläistä työvaiheista. Kolmannessa luvussa kuvaan tutkimukselliseen prosessikuvaukseen osallistuneiden työntekijöiden ja minun yhteistulkinnan tuloksia toisen työvaiheen tuloksista.

5.2 Tutkimuksellisen prosessikuvauksen ensimmäisen työvaiheen tulokset

Tutkimuksellisen prosessikuvauksen ensimmäisen työvaiheen tulokset antavat vastauksen kysymyksiin: Millaisiksi kehittämissuunnitelman työvaiheet rajautuvat työntekijän työssä tekemien havaintojen mukaan? ja Millaiseksi kehittämissuunnitelman työvaiheet rajautuvat työntekijän ja kehittämisspäällikön neuvottelussa? Nämä tulokset esitetään seuraavissa alaluvuissa.

5.2.1 Analyysi kehittämissuunnitelman rajauksesta

Rovaniemellä terveyskeskuslaboratorioon asiakas tulee näytteenottoon ajanvarauksella tai ilman ajanvarausta. Asiakas on tehnyt ajanvarauksen netin kautta, tai laboratoriotutkimusta pyytävä yksikkö on tehnyt sen hänen puolestaan. Tällä hetkellä ajanvarausta ei voi tehdä terveyskeskuslaboratorion työntekijä laboratorion päin. Asiakas on ajanvarauksen yhteydessä saanut vuoronumeron, jonka perusteella hänet pyydetään varattuun aikaan näytteenottohuoneeseen. Näytteenottaja tulostaa ennen näytteenottoa laboratoriotutkimuksia pyytävän yksikön sähköisesti tilaamat tutkimuspyyntötarrat. Näytteenottaja tarkistaa asiakkaan henkilöllisyyden, sekä miten asiakas on valmistautunut kyseisiä laboratoriotutkimuksia varten (kuvio 7).



KUVIO 7. Vuokaavio työvaiheista ajanvarauksella ja ilman ajanvarausta asioivan potilaan/asiakkaan käynnistä terveyskeskuslaboratoriossa.

Kuvaamani vuokaavio on alkuperäiskappale tuottamastani aineistosta. Vuokaaviossa käytän termiä potilas asiakkaasta, johon näytteenotto kohdistuu ja termiä lähete kun kuvaan tutkimuspyyntöä. Kuvaamassani prosessissa asiakas, joka asioi näytteenotossa ilman ajanvarausta, ottaa jonotusvuoronumeron saapuessaan laboratorioon ja istuu odottamaan kyseisellä vuoronumerolla pääsyä näytteenoton sihteerin haastatteluun. Sihteeri tarkistaa asiakkaan henkilöllisyyden, sekä miten asiakas on valmistautunut tuleviin laboratoriokokeisiin. Seuraavaksi sihteeri tulostaa näytteenottajaa varten laboratoriotutkimuksia pyytävän yksikön tilaamat tutkimuspyyntötarrat. Tämän jälkeen asiakas istuu odottamaan samalla vuoronumerolla pääsyä näytteenottoon, johon hänet kutsutaan. Näytteenotossa näytteenottaja tarkistaa asiakkaan henkilöllisyyden, valmistautumisen otettavia laboratoriotutkimuksia varten ja ottaa kyseiset näytteet. Tarvittaessa näytteenottaja ohjaa asiakkaan valmistautumaan suosituksen mukaisesti tulevaa näytteenottoa varten.

Asiakkaalla ei aina ole sähköistä tutkimuspyyntöä näytteenottoon tullessaan, vaan hänellä voi olla lähettävältä yksiköltä tulostettu paperinen tutkimuspyyntö. Tämä paperinen tutkimuspyyntö on sopimuksenvarainen laboratorion kanssa, jos kyseisellä yksiköllä ei ole mahdollisuutta tilata tutkimuspyyntöä Efficapotilastietojärjestelmän kautta. Näissä tapauksissa sihteeri tai näytteenottaja tilaa kyseiset laboratoriotutkimuspyynnöt sovitusti lähettävän yksikön tunnuksin potilastietojärjestelmään, jonka jälkeen tulostaa tutkimuspyyntötarrat näytteenottoa varten.

On myös tilanteita, joissa asiakas tulee näytteenottoon ilman minkäänlaista tutkimuspyyntöä. Näissä tapauksissa sihteeri tai näytteenottaja keskustelee asiakkaan kanssa, mistä tutkimuspyynnön olisi pitänyt tulla. Sihteeri tai näytteenottaja pyrkii mahdollisuuksien mukaan olemaan yhteydessä lähettävään yksikköön tutkimuspyynnön saamista varten. Jos lähettävään yksikköön ei saada yhteyttä puhelimitse, joudutaan pyytämään asiakasta olemaan itse yhteydessä lähettävään yksikköön ja tutkimuspyynnön saatuaan palaamaan takaisin laboratorion näytteenottoon.

Näytteenottoon tulee myös asiakkaita, jotka ovat tuomassa kotona otettua näytettä tai he ovat hake-massa näyteastiaa kotona otettavaan näytteeseen. Tavallisesti nämä asiakkaat asioivat sihteerin kautta jonotusvuoromenetelmällä. Tuotuun näytteeseen sihteeri tulostaa tutkimusta pyytävän yksikön tilaamat tutkimuspyyntötarrat. Asiakkaalle annetaan tarvittavat näytteenottovälineet kotinäytteenottoa varten ja hänet ohjataan valmistautumaan suosituksien mukaisesti tulevaan näytteenottoon.

5.2.2 Aineistomatriisi tutkimuksen etenemisestä

Kehittämissuunnitelman rajaamisessa päädytään terveyskeskuslaboratorion työvaiheisiin ajanvarauksella ja ilmanajanvarausta saapuville asiakkaille, toisin sanoen asiakaspolkuun. Kehittämispäällikön ohjauksessa teen sovitus aineistomatriisin tutkittavan asian suunnitelmallisesta etenemisestä. Aineistomatriisin kautta selkeytyvät rajattavat tehtäväkokonaisuudet (taulukko 1). Aineistomatriisi on yksi tapa esittää ja jäsentää aineistonkeruuta työvaiheittain (Toikko & Rantanen 2009, 119–120).

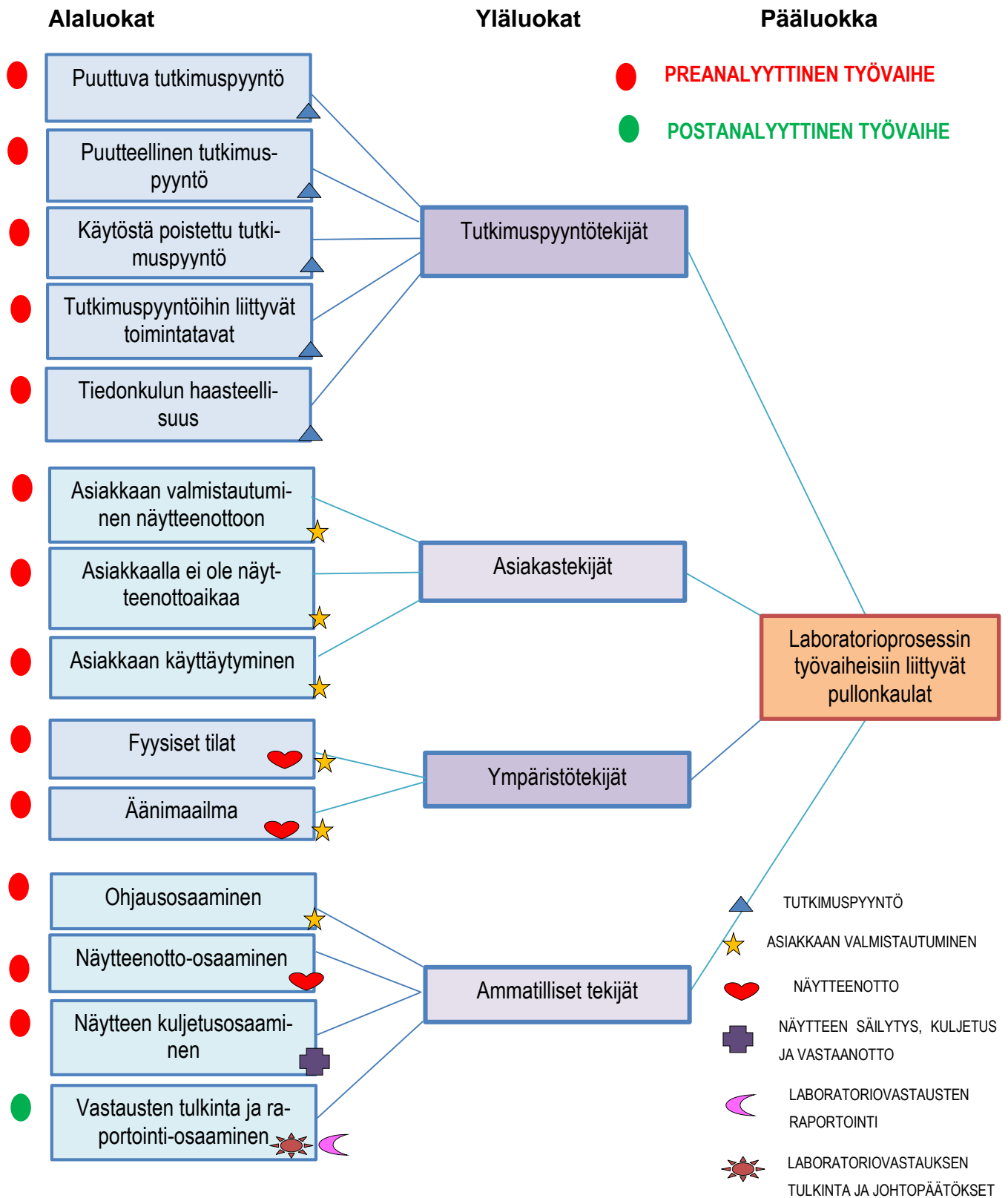
TAULUKKO 1. Aineistomatriisi tutkimusaineiston suunnitelmallisesta kokoamisesta.

Prosessin työvaihe	Kysymys	Aineiston keruutapa	Aineiston luotettavuuden turvaaminen
<p>Tunnistetaan kehittämistä vaativia osaprosesseja olemassa olevan kokemuksen perusteella</p> <p>Hyödynnetään tietoa havainnointilomakkeen suunnittelussa ja rajauksessa</p>	<p>Mitä ongelmia, näytteenotossa työskentelevät ovat havainneet näytteenotto prosessissa</p> <p>Mitä ongelmia esiintyy usein näytteenotossa työskentelevien kokemusten mukaan</p> <p>Mitkä ongelmat ovat työläitä (aikaa vieviä) selvitetään näytteenottajien kokemuksen mukaan</p>	<p>Henkilökunnan osallistamista edistävät menetelmät.</p> <p>Mind-map tekniikka (miellekartta)</p>	<p>Miellekartan piirtämisen jälkeen tarkistetaan yhdessä piirroksen tulos. (Onko se uskottava ja tuliko siihen kaikkien ajatukset?)</p>
<p>Tunnistetaan 1-3 toimenpiteitä edellyttävää osaprosessia / työvaihetta</p>	<p>Mitä näytteenottoprosessin sujuvuutta häiritseviä ongelmia esiintyy ja kuinka paljon</p>	<p>Näytteenottoprosessin havainnointi hyödynnetään yksityiskohtaista havainnointilomaketta</p> <p>Havainnoidaan 50 asiakkaan asiointi näytteenotossa. Tehdään rajausta miellekartan tuottaman tiedon perusteella</p>	<p>Testataan havainnointilomakkeen käyttökelppoisuus havainnointilomakkeen (vastaa esille tulleisiin ongelmiin)</p> <p>Havainnoinnin tuloksesta laaditaan prosessikaavio (esim. uimarakaavio)</p> <p>Kaavioiden uskottavuutta kysytään näytteenoton henkilöstöltä ja esimiehiltä</p>

Alkuperäisen suunnitelman mukaisesti aineistonkeruussa olisi käytetty työntekijöiden haastatteluun pohjattua miellekartta-analyysiä. Analyysitiedon perusteella olisi laadittu havainnointilomake näytteenotto-prosessin sujuvuutta häiritsevien ongelmien kuvaamiseen ja mahdolliseen ajalliseen mittaamiseen. Alkuperäisestä suunnitelmasta kuitenkin lopullisessa toteutuksessa poikettiin. Aineiston keräämisessä ei käytetty miellekartta -menetelmää sen varsinaisessa merkityksessä, vaan aineisto kerättiin teemahaastatteluna. Teeman johdattamiseen ja ajattelun syventämiseen käytettiin ennen varsinaista haastattelua työntekijöiden tekemää visuaalista asiakaspolun kuvaamista. Teemahaastatteluaineiston perusteella todettiin kerätyn aineiston olevan erinomainen, runsas ja rikas. Aineistosta tulee yksityiskohdaisesti esiin näytteenottotyön kriittiset työvaiheet. Päätimme ohjaajieni kanssa, että on parempi analysoida tämä aineisto hyvin ja antaa sen kertoa tärkeää tietoa terveyskeskuslaboratorion laboratorioprosessin kriittisistä työvaiheista. Tämän vuoksi hylkäsimme alkuperäisen suunnitelman toisen aineiston kokoamisesta.

5.3 Tutkimuksellisen prosessikuvauksen toisen työvaiheen tulokset

Tässä luvussa kuvaan terveyskeskuslaboratorion työntekijöiden kokemuksia asiakkaiden asiakaspoluihin liittyvistä usein ilmenevistä kriittisistä ja työläistä työvaiheista. Analysoin aineistosta sisältöanalyysillä neljä yläluokkaa, jotka nimesin: Tutkimuspyyntöihin liittyvät tekijät, Asiakastekijät, Ympäristötekijät ja Ammatilliset tekijät. Yläluokkaan tutkimuspyyntötekijät liitin viisi alaluokkaa, jotka nimesin: Puutuva tutkimuspyyntö, Puutteellinen tutkimuspyyntö, Käytöstä poistettu tutkimuspyyntö, Tutkimuspyyntöihin liittyvät toimintatavat ja Tiedon kulun haasteellisuus. Kolme alaluokkaa: Asiakkaan valmistautuminen näytteenottoon, Asiakkaalla ei ole näytteenottoaikaa ja Asiakkaan käyttäytyminen liitin yläluokkaan Asiakastekijät. Yläluokan ympäristötekijät kaksi alaluokkaa ovat: Fyysiset tilat ja Äänimaailma. Neljä alaluokkaa: Ohjaus-osaaminen, Näytteenoton -osaaminen, Näytteen kuljetusosaaminen sekä Vastausten tulkinta ja raportointiosaaminen kuuluvat yläluokkaan: Ammatilliset tekijät. Yläluokat alaluokkineen yhdistän pääluokkaan kokoavan käsitteen muodostamiseksi, jonka nimeän: Laboratorion työvaiheisiin liittyvät pullonkaulat (kuvio 8). Kuviossa on merkitty värikoodein ja symbolimerkein laboratorioprosessin työvaiheet, joihin terveyskeskuslaboratorion henkilöstön kokemat kriittiset työvaiheet liittyvät. Punaisenvärinen pallokuvio tarkoittaa preanalyyttistä työvaihetta laboratorioprosessissa ja vihreävärinen pallokuvio tarkoittaa postanalyyttistä työvaihetta laboratorioprosessissa.



KUVIO 8. Laboratorioprosessin työvaiheisiin liittyviä kriittisiä ja työläitä työvaiheita.

Kriittisten työvaiheiden pelkistettyjen ilmaisujen oikeaan alakulmaan olen liittänyt symbolikuviot, jotka kuvaavat terveyskeskuslaboratorion työntekijöiden kertomien kokemuksellisten kriittisten työvaiheiden liittymisestä laboratorioprosessin työvaiheisiin. Tutkimuspyyntöä kuvaan sinisellä kolmionmuotoisella symbolikuvilla. Asiakkaan valmistautumista laboratoriotutkimuksiin ja näytteenottoon kuvaan keltaisella tähtisymbolikuvilla. Näytteenottoa kuvaan punaisella sydänsymbolikuvilla. Näytteiden kuljetusta, säilytystä ja vastaanottamista laboratorioon kuvaan violetinvärisellä ristisymbolikuvilla. Laboratoriovastauksen raportointia kuvaan aniliinipunaisella sirpinmuotoisella symbolikuvilla. Laboratoriovastauksen tulkinta ja johtopäätökset kuvaan ruskealla aurinkosymbolikuvilla.

Kuvaan seuraavissa alaluvuissa tutkimustulokset yläluokittain kuvio kahdeksan mukaan. Havainnollistan kuvaustani laadullisin taulukoin, joissa liitän alaluokkiin liittyviä pelkistettyjä ilmaisuja ja suoria lainauksia käymistäni keskusteluista terveyskeskuslaboratorion työntekijöiden (laboratoriohoitajien, bioanalyttikoiden, sairaanhoitajien, lähihoitajien ja sihteerien) kanssa.

5.3.1 Tutkimuspyyntötekijät pullonkaulana laboratorioprosessissa

Tässä alaluvussa kuvaan tutkimuksellisen prosessikuvauksen laadullisesta aineistosta saatuja tutkimustuloksia ja vastaan tutkimuskysymyksiin: millaisia kokemuksia Nordlab Rovaniemen terveyskeskuslaboratorion työntekijöillä on laboratorioasiakkaiden asiakaspolkuihin liittyvistä usein ilmenevistä kriittisistä työvaiheista ja millaisia kokemuksia NordLab Rovaniemi terveyskeskuslaboratorio työntekijöillä on laboratorioasiakkaiden asiakaspolkuihin liittyvistä usein työläistä kriittisistä työvaiheista. Tulokset kuvaan sanallisesti ja niitä havainnollistan taulukon avulla (taulukko 2). Lisäksi tuloksissa esitän suoria lainauksia henkilöstön alkuperäisistä ilmaisuista. Pelkistetyt ilmaisut ovat indikaattoreita eli osoittimia, jotka johdattavat päättämään terveyskeskuslaboratoriotyön kriittisiä työvaiheita ajanvarauksella ja ilman ajanvarausta saapuvien asiakkaiden asiakaspolkuja tarkasteltaessa. Tutkimuksellisen prosessikuvauksen alkuperäiset ilmaisut voi nähdä Eevaleena Kestin, tähän työhön piirtämässä kuva-piirroksessa, jossa taiteilija tuo humoristisesti esille terveyskeskuslaboratoriomme laboratorioprosessin pullonkaulat (kuva 1). Kuva on sijoitettu tässä raportoinnissa 5.2.3 alaluvun lukuosuuden loppuun.

TAULUKKO 2. Tutkimuspyyntötekijät pullonkaulana laboratorioprosessissa.

Pelkistetyt ilmaisut indikaattori/osoittimet	alaluokka
Tutkimuspyyntöä ei ole tehty ollenkaan Lääkäri tai hoitaja unohtanut luoda tutkimuspyynnön Tutkimuspyyntö unohdettu tallentaa sähköiseen järjestelmään Tutkimuspyyntö ei näy tietojärjestelmässä, viiveet Asiakkaalla tuloste pyydetyistä näytteistä, tiedostossa ei tutkimuspyyntöä	Puuttuva tutkimuspyyntö
Tutkimuspyynnössä ei tietoa näytteenottoajasta Pyyntö –syto muodossa Sekavat, epäselvät tutkimuspyynnöt Tutkimuspyyntöjä useampi mutta ei merkintää otetaanko samalla kertaa	Puutteellinen tutkimuspyyntö
Tutkimuspyynnöksi valittu käytöstä poistettu tutkimus	Käytöstä poistettu tutkimuspyyntö
Erilaisia tapoja hakea ratkaisua tutkimuspyynnön puuttumiseen Erilaisia tapoja ratkaista puutteellisen tutkimuspyynnön merkitys Arvioidaan asiakkaan kyky hankkia itse puuttuva tutkimuspyyntö	Tutkimuspyyntöihin liittyvät toimintatavat
Tutkimuspyyntöjä tekeviä tahoja hankala tavoittaa Puhelin yhteyksissä ruuhkaa Pikavalintanumeroihin ei vastata	Tiedonkulun haasteellisuus

Terveyskeskuslaboratorion työntekijöiden kokemusten mukaan pullonkauloja laboratorioprosessiin aiheuttavat tutkimuspyyntötekijät, joita ovat: puuttuva tutkimuspyyntö, puutteellinen tutkimuspyyntö, käytöstä poistettu tutkimuspyyntö, tutkimuspyyntöihin liittyvät toimintatavat ja tiedonkulun haasteellisuus. Henkilökunta kokee erityisen aikaa vieviksi ja suuritöisiksi tilanteet, joissa asiakkaalla puuttuu tutkimuspyyntö. Tällaisia tapauksia tulee esiin näytteenotossa päivittäin. Henkilökunnan kokemusten mukaan nämä tilanteet voivat johtua siitä, ettei tutkimuspyyntöä ole tehty ollenkaan tai sen tekijä, lääkäri tai hoitaja on unohtanut luoda tutkimuspyynnön. Se on voinut myös jäädä tallentamatta sähköiseen järjestelmään tai pyyntö ei näy tietojärjestelmässä olevan viiveen takia.

Asiakas kertoo, että lääkäri aikoi laittaa tutkimuspyynnön ja käski tulla näytteenottoon. Sähköinen tutkimuspyyntö kuitenkin puuttuu. Toisinaan asiakkaat luulevat myös, että laboratorioon voit tulla ilman tutkimuspyyntöä. Ihmetellään kun ei ole tutkimuspyyntöä,

ennen kuin hoksataan, että asiakkaan pitäisi olla ekaksi hoitajan vastaanotolla, joka luo meille tutkimuspyynnöt.

Asiakkaalla voi olla mukanaan tuloste pyydetyistä näytteistä mutta tiedostossa ei ole tutkimuspyyntöä. Asiakkaan tietäessä tulosteellisen tutkimuspyynnön alkuperän ja häneltä otettavat näytteet, hoitaja tai sihteerit voi tehdä tutkimuspyynnön näytteenotossa keskussairaalan pyynnöistä, jos pyynnöt koskevat terveyskeskusta, neuvolaa tai työterveyshuoltoa. Toisin sanoen muiden kuin Lapin keskussairaalan pyyntöihin ei tutkimuspyyntöjen tekemiseen laboratoriossa ole lupaa. Toisen kaupungin esim. Oulun tai yksityisen lääkäriaseman pyynnöt voidaan siinä tapauksessa tehdä laboratoriosta käsin, jos asiakas laboratorioon tullessaan tuo tulosteellisen tutkimuspyynnön pyydetyistä näytteistä, johon on kirjattu sopimuksenvaraisesti lähettävän yksikön kustannuspaikkanumero. Hoitajat kokevat tutkimuspyyntöjen tekemisen aikaa vieviksi.

Jos asiakas tietää itse varmasti, että juuri nämä tutkimukset on tarkoitettu otettavaksi tällä kertaa, voi hoitaja / sihteerit tehdä tutkimuspyynnön paikanpäällä, jos pyynnöt ovat keskussairaalan pyyntöjä. Jos ne ovat terveyskeskuksen, työterveyden, neuvolan ym, kuin keskussairaalan pyyntöjä, ei tutkimuspyynnön tekemiseen laboratoriosta ole lupaa. Sihteeriltähän tämä tapahtuu näppärästi.

Jokaista tutkittavaa näytettä varten tarvitaan tutkimuspyyntötarra. Jos samansisältöisiä tutkimuspyyntöjä luodaan samanaikaisesti, täytyy jokaista samansisältöistä tutkimusta varten luoda oma tutkimuspyyntö. Tällaisia tutkimuksia voi olla esim. U-Syto (virtsan irtosolututkimus), F-Hb-O (ulosteen veren osoittaminen) tai B-BaktVi (bakteeriviljely verestä). Tutkimuspyyntöjä ei aina ole luotu jokaista tutkimusta varten erikseen, eli tutkimuspyyntö puuttuu. Tämä tarkoittaa sitä että kaikkiin tarvittaviin tutkimuksiin ei ole mahdollista tulostaa tutkimuspyyntötarraa. Tämä voi johtua henkilökunnan kokemuksen mukaan siitä, että lääkärit ja hoitajat tekevät sähköisen tutkimuspyynnön potilastietojärjestelmään saman käynnin kautta. Tällaisissa tapauksissa, henkilökunnan kokemuksen mukaan, tutkimuspyyntötarra ei tulostu ennen kuin samansisältöiset tutkimuspyynnöt on poistettu. Toisin sanoen, jos tutkimuspyyntö tarve on x 3 ja kaikki tutkimuspyynnöt on tilattu saman käynnin kautta, täytyy samansisältöisiä tutkimuspyyntöjä poistaa x 2, jotta yhden samansisältöisen tutkimuksen tutkimuspyyntötarran tulosta-

minen on mahdollista. On myös muistettava, että jokaiseen otettuun näytteeseen täytyy olla mahdollisuus saada esille todellinen näytteenottoaika, joka merkitään tutkimuspyyntötarraan. Koska yhden käynnin kautta voi asettaa pyydetyille tutkimuksille vain saman ajankohdan, ei useamman samansisällöisen tutkimuspyyntötarran tulostaminen ole mahdollista jos kaikki kolme tutkimuspyyntöä on luotu saman käynnin kautta.

U-syto, pitäisi olla x 3 ja tutkimuspyynnöt pitäisi tehdä x 3 aina uudella käynnillä. Osa lääkäreistä tai hoitajista tekee pyynnöt samalle käynnille, jotka sitten meillä näkyy vain yhtenä pyyntönä.

Sekavia, epäselviä, puutteellisesti täytettyjä tutkimuspyyntöjä terveyskeskuslaboratorion työntekijöiden kertomana ilmenee päivittäin. Tutkimuspyynnöistä puuttuu tieto, milloin näyte pitäisi ottaa ja tämä kuormittaa henkilökunnan toimintaa. Toisin sanoen pyyntöön ei ole merkitty ajankohtaa, päivämäärää, tarvittaessa kellonaikaa tai muuta selventävää tietoa näytteenoton ajoituksesta. Kun samasta henkilöstä on tutkimuspyyntörekisterissä useampia tutkimuspyyntöjä, niin henkilökunnalla on vaikeuksia tietää, mikä tutkimuspyyntö pitäisi ottaa tällä kertaa, jos tutkimuspyyntöjen tiedot ovat puutteellisia. Tällaisia tilanteita henkilökunta kuvaa myös kotisairaanhoidon kautta tuoduista näytteistä. Tutkimuspyyntöjen ollessa puutteellisia, selvittää henkilökunta käytössä olevien tietojen perusteella mahdollista tutkimuspyyntöä. Käytössä oleva tieto voi monesti olla pelkästään asiakkaan nimi, henkilötunnus ja tutkimuslyhenne jonka kotisairaanhoitaja on omalla käsialallaan kirjoittanut näyteputken kylkeen.

Henkilökunnan kokemusten mukaan, on tutkimuspyynnön lähettävän yksikön työntekijä käyttänyt myös käytöstä poistettuja tutkimusvalintanumeroita, täyttäessään tutkimuspyyntölomaketta. Tällainen on mahdollista ainoastaan silloin, kun käytetään pelkästään paperista tutkimuspyyntölomaketta tutkimuspyyntöjä varten. Paperisella tutkimuspyyntölomakkeella voi myös olla merkintä –Syto. Tällainen merkintä ilman etuliitettä, eli systeemilyhennettä ei kuvaa laboratorion työntekijöille näytteen todellista muotoa. Etuliite U-tarkoittaa virtsaa ja Ex-tarkoittaa ysköstä (ysköslimaa).

On tilattu tutkimuspyyntö. Ja sitten esim. puolentunnin päästä huomattu että pitää tilata lisää muitakin näytteitä samasta henkilöstä ja tehty uusi tutkimuspyyntö. Kummassa-

kaan tutkimuspyynnössä ei ole mitään tietoa milloin otetaan. Voisiko tutkimuspyyntörekisteriin saada jotain selkeää selvennystä, siinä kun on kyllä mahdollisuus laittaa milloin näyte otetaan. Tutkimuspyyntöjä voi olla paljon peräkkäin, vanhoja, uusia, käyttämättömiä ja niissä ei ole merkintöjä milloin näytteet pitäisi ottaa. Jos asiakaskaan ei tiedä kenen tutkimuspyynnöllä hän on tulossa, jää asia labran työntekijän arvailtavaksi.

Voivat pyytää myös pyynnön –Syto. Tämä voi tarkoittaa esim. U-Syto tai Ex-Syto, meillä labrassa tässä siis kahden ero, ja on mahdollista mennä vikaan jos asiaa ei ala erikseen tarkistamaan mitä haluavat. Kotisairaanhoidosta on myös tuotu näytteitä, jotka otettu eri tutkimuspyyntöjen perusteella, kuitenkin kaikkia tutkimuspyyntöön merkittyjä pyyntöjä ei ole otettu. Meillä sitten mietitään, mikä tutkimus otetaan ja mistä tutkimuspyynnöstä tutkimustarra tähän putkeen jne.

Puutteellisiin ja puuttuviin tutkimuspyyntöihin liittyvät toimintatavat koettiin terveyskeskuslaboratorion työntekijöiden keskuudessa joko kokonaan puuttuviksi tai epäyhtenäisiksi. Työntekijät yrittävät parhaansa mukaan selvittää puuttuvia tai puutteellisesti täytettyjä tutkimuspyyntöjä erilaisin kysymyksin kuten kuka on tutkimuspyynnön laittanut, onko asiakas menossa toimenpiteeseen, onko kyse jostain lääkeseurannasta, kunnes asia selviää. Terveyskeskuslaboratorion työntekijä kuvaa selvittävänsä epäselviä ja puutteellisia tutkimuspyyntötapauksia myös puhelimitse tutkimuspyyntöjä tekevästä yksiköistä. He kuvaavat myös tapauksia, joissa asiakas on joutunut itse selvittämään tutkimuspyynnön puuttumista. Tällöin kyse on kuitenkin ollut hyväkuntoisista asiakkaista. Muistisairaita, huonosti liikkuvia tai pitkien välimatkojen takaa sijaitsevista kylistä saapuneita vanhuksia ei voi lähettää selvittämään tutkimuspyyntöä. Tällainen toiminta on koettu eriarvoistavan asiakkaiden asemaa.

Puuttuvia tutkimuspyyntö -tapauksia selvitetään jokainen omalla tyylillä. Alkaa kysely kuka olisi tutkimuspyynnön laittanut, onko menossa jonnekin toimenpiteeseen osastolle tms. jota varten näytteitä otetaan. Onko lääkeseuranta esim. Leponex tms? Erilaiset kyselyt jatkuvat niin kauan kunnes asia selviää, vai selviääkö sittenkään oikein? Toisinaan tuntuu, että onko totta, että tässä työssä tarvitaan selvännäköjä ja ennustajaeu-kon lahjoja, sitä ei kyllä vaadittu työpaikan haku -yhteydessä.

Sihteerin tai näytteenottajan on tehtävä arviota siitä tilanteesta, kenet voi laittaa tutkimuspyyntöä itse kyselemään tms. asiakas voi olla yksin liikkeellä esim. 80 km päästä huonosti rollaattorilla liikkuva taksikyydillä kuljetettu vanhus ilman saattajaa jne. Asiakas voi olla muistamaton, hermostunut koska mikään ei täällä toimi. Pääsääntöisesti terve-jalkaiset laitetaan omaan tiimiin kyselemään tutkimuspyynnön perään, mutta entä kun he eivät edes tiedä mikä heidän tiiminsä on tai tiimi onkin toisessa kaupunginosassa.

Tiedonkulun haasteellisuus heikentää päivittäistä näytteenottotyön sujuvuutta terveyskeskuslaboratorion henkilökunnan kokemana. Näytteitä saatetaan jättää laboratorioon ilman lähettävän yksikön yhteystietoja. Selvitettäessä näitä asioita asiakkaiden lähettäviin yksikköihin / tiimeihin on vaikeaa saada yhteyttä puhelimitse.

Tiimeihin on vaikea saada yhteyttä puhelimitse nopealla aikaviiveellä. Olemassa pika-valintanumeroita, mutta niihin vastataan harvoin. Meillä on tiedossa ainoastaan asiakastiedot ja jos niiden perusteella ei tutkimuspyyntöä ole, täytyy olla yhteydessä tutkimusta pyytävään yksikköön. Mutta minne yksikköön? Taas puhelinrumba päälle, kysely tiimiin näkyisikö asiakkaan papereissa mihinkä esim. kotisairaanhoitoalueeseen asiakas kuuluu tms. Sitten kun et saa sinne tiimiinkään yhteyttä. Joskus tuntuu, että kyllä tässä taas palaa rahaa ja aikaa ihan hukkaan. Meitä on myös ohjeistettu, että pelkkä tieto asiakkaan tutkimusvastauksiin, näyte tutkimuskelvoton tms. ei riitä, vaan pyytäjään täytyy tästä olla yhteydessä.

5.3.2 Asiakastekijät pullonkaulana laboratorioprosessissa

Tässä alaluvussa kuvaan tutkimuksellisen prosessikuvauksen laadullisesta aineistosta saatuja tutkimustuloksia ja vastaan tutkimuskysymyksiin: Millaisia kokemuksia Nordlab Rovaniemen terveyskeskuslaboratorion työntekijöillä on laboratorioasiakkaiden asiakaspolkuihin liittyvistä usein ilmenevistä kriittisistä työvaiheista ja Millaisia kokemuksia NordLab Rovaniemi terveyskeskuslaboratorion työntekijöillä on laboratorioasiakkaiden asiakaspolkuihin liittyvistä usein työläistä kriittisistä työvaiheista? Tulokset kuvaan sanallisesti ja niitä havainnollistan taulukon avulla (taulukko 3). Lisäksi tuloksissa esitän

suoria lainauksia henkilöstön alkuperäisistä ilmaisuista. Pelkistetyt ilmaisut ovat indikaattoreita eli osoittimia, jotka johdattavat päättämään terveystietokeskuslaboratoriotyön kriittisiä työvaiheita ajanvarauksella ja ilman ajanvarausta saapuvien asiakkaiden asiakaspolkuja tarkasteltaessa.

TAULUKKO 3. Asiakastekijät pullonkaulana laboratorioprosessissa.

Pelkistetyt ilmaisut indikaattori/osoittimet	alaluokka
Näytteenottoon valmistautumisohjeistusta ei ole noudatettu Näytteenottoon ei ole osattu/ymmärretty valmistautua oikein Asiakas ei tiedä miksi tulee laboratorioon Asiakas kokee näytteenottajat uhkana	Asiakkaan valmistautuminen näytteenottoon
Ajanvarausaikoja liianvähän tarjolla Ajanvaraus ja vuoronumero käytänteissä epäselvyyttä	Asiakkaalla ei ole näytteenottoaikaa
Asiakkaat eivät malta odottaa vuoroaan Asiakas voi myöhästyä varamaltaan ajalta Ajanvaraus numerot unohdetaan Asiakkaan jättämässä näytteessä ei ole henkilötietoja	Asiakkaan käyttäytyminen

Terveystietokeskuslaboratorion työntekijöiden kokemusten mukaan pullonkauloja laboratorioprosessiin aiheuttavat asiakastekijät, joita ovat asiakkaan valmistautuminen näytteenottoon, asiakkaalla ei ole näytteenottoaikaa ja asiakkaan käyttäytyminen. Luotettavan ja edustavan näytteen saamiseksi asiakkaan tulee valmistautua näytteenottoon noudattamalla näytteenoton suositusohjeita, eli vakiointia (vakioitu näytteenotto). Tutkimustulosten mukaan terveystietokeskuslaboratorioon tulee asiakkaita, jotka eivät ole valmistautuneet suositusten mukaisesti näytteenottoon. Terveystietokeskuslaboratorion työntekijät kertovat kokemuksiinsa perustuen, että näytteenoton valmistautumisohjeistusta ei ole noudatettu, koska asiakas ei ole saanut riittävästi informaatiota osatakseen valmistautua näytteenottoon vakioituneesti tai asiakas ei ole ymmärtänyt näytteenoton valmistautumisen merkitystä. Näytteenottoon tullessa ei ole esimerkiksi huomiotu paastoa, ei virtsan pidätysaikaa, ei hormonikokeiden näytteenottoaajoitusta. Esimerkiksi virheelliseen ajankohtaan otettu näyte voi puolestaan ohjata tutkimuksen tuloksin harhaan, ellei tulkitajan tiedossa tulkitamishetkellä ole tietoa vakioinnin poikkeamasta. Terveystietokeskuslaboratorion henkilökunnan kokemuksen perusteella tarkka tarkoituksenmukainen alkuohjaus on jäänyt puutteelliseksi ja tämä kuormittaa terveystietokeskuslaboratorion henkilökunnan työtä sekä asiakasta.

Lääkäri kuulemma käskenyt mennä suoraan laboratorioon, kello on 14.30. Pyynnössä esim. rauta joka tulisi ottaa klo: 8-10. Siinä sitten keskustellaan asiakkaan kanssa, kumpi on parempi, otetaanko näyte nyt tai tuleeko asiakas uudestaan näytteenottoon seuraavana päivänä, jotta saadaan edustava standardiin sidottu tulos. Vastaus voi olla, että kun lääkäri käski tulla heti. Joskus kun on soittanut lääkärille ja kysynyt, otetaanko näyte nyt? Niin vastaus on ollut, ei tietenkään vasta huomenna jne. Eli ota näistä nyt aina selvää, kun lääkäritkään eivät aina tunnu antavan tarkkaa informaatiota asiakkaalle.

Kaikista kauheinta on, kun oma väki eli laboratoriohoitajat jne. ohjaavat väärin tai puutteellisesti asiakasta. Tulee tosi ristiriitaisia ja noloja tilanteita, kun asiakas ollut juuri hoitajalla ja hakee esim. sihteeriltä U-albkrea (albmiini ja kreatiniinin suhde virtsasta) virtsaastian iltapäivällä. Sihtööri ohjaa asiakasta ottamaan näytteen aamun ensimmäisestä tai toisesta virtsasta jne. Asiakas puolestaan kertoo, että kyllä tässä äsken häntä ohjattiin vain jättämään näyte. Joskus tulee mieleen, että ei se ole ihme, jos muulla ammattiryhmällä on vaikeaa, kun meilläkin tällaista kirjoa näyttää olevan.

Asiakas ei laboratorionäytteenottoon tullessaan välttämättä tiedä mitä tutkimuksia ja kokeita hänestä otetaan, tai miksi hän on tullut näytteenottoon. Tällainen tilanne voi johtaa siihen, että asiakas ei ole osannut tai ymmärtänyt valmistautua oikein tutkimukseen tai näytteenottoon. Asiakas voi kokea myös näytteenoton tai näytteenottajat uhkaavana.

A-klinikan kautta tulee asiakkaita huumeseulaan. Heille kerrottu, että mene laboratorioon seulaan. Kun asiakas tulee, niin hän on sitä mieltä, että ei ala mihinkään valvottuun näytteeseen.

Asiakkaita tulee näytteenottoon ajanvarauksella tai ilman ajanvarausta. Terveyskeskuslaboratorion henkilökunta on kokenut asiakkaiden kertomana ajanvarausaikoja olevan liian vähän tarjolla. Henkilökunta on myös huomionnut, että ajanvarausasiakkaat jättävät usein tekemättä ajanperuutuksen, jos eivät pääse näytteenottoon, tai he eivät osaa käyttää ajanperuutustoimintaa. Ajanvaraus ja vuoronu-

mero -käytänteissä on asiakkaiden keskuudessa ilmennyt epäselvyyttä. Asiakkaat eivät aina tiedä miten heidän pitäisi toimia. Esimerkiksi näytteenottoon ja sydänfilmiin, eli EKG:n tulee molempiin varata erillinen aika.

Asiakkaat ilmoittavat jonotusluukulla, että eivät ole saaneet aikaa ajanvarausjonoon. Vuoronumero sihteerille, vuoronumero näytteenottoon ja vuoronumero päivystysasiakkaita varten. Osa asiakkaista on huomannut, kun otan päivystysnumeron, niin ehkä pääsen nopeammin. Asiakas on varannut ajan EKG:n ja sitten on pahoillaan, kun siellä ei välttämättä ole mahdollisuutta ottaa hänestä verinäytteitä, vaan kehoitetaan ottamaan jonotusvuoronumerolipuke näytteenottoon.

Terveyskeskuslaboratorion henkilökunnan havaintojen mukaan asiakkaat eivät aina malta odottaa vuoroaan. Asiakkailta voidaan pyytää eri tarkoitusta varten virtsanäyte. Tämän vuoksi on aina tarkistettava ennen näyteastian antamista, minkälainen tutkimuspyyntö on tallennettu tutkimuspyyntörekisteriin. Palautettavan näytteen kohdalla on tarkistettava, että näyte on otettu oikeaan näyteastiaan ja näytettä varten on luotu tutkimuspyyntö johon on merkitty tarvittavat esitiedot. Asiakkaat ovat palauttaneet kotona ottamiaan näytteitä virheelliseen paikkaan ja jätetyn näytteen tunnistetiedot voivat puuttua kokonaan. Tällaisen toiminnan seurauksena ei näytettä voida analysoida, eikä siitä pystytä tiedottamaan asiakkaalle tai hänen hoidostaan vastaavalle yksikölle. Laboratoriotyön päivittäiseen sujuvuuteen vaikuttaa myös asiakkaiden myöhästymiset varatulle ajalle ja ajanvarausvuoronumeroiden unohtelu.

Asiakas on pidättänyt pissaa labraan tullessaan ja haluaa jättää näytteen heti ennen näytteenottoa. Hän pyrkii luukulle ilman vuoronumeroa saamaan näyteastian. Asiakas joka on tuomassa pelkästään kotona otettua näytettä, ei haluaisi käyttää vuoronumerojonotusta esim. jos jono on pitkä. Hän yrittää tyrkyttää näytettä luukusta toisten olkapäiden yli tai asiakas on käynyt viemässä kotona otetun pissanäytteen näytteenottovessan luukkuun tai toisinaan jättävät pelkästään vessan lavuaarin reunalle näytepus- sin. On tullut tilanteita joissa asiakkaan esitiedot jätetystä näytteestä puuttunut kokonaan, joten ei tiedetä kenen näyte on.

5.3.3 Ympäristötekijät ja Ammatilliset tekijät pullonkaulana laboratorioprosessissa

Tässä alaluvussa kuvaan tutkimuksellisen prosessikuvauksen laadullisesta aineistosta saatuja tutkimustuloksia ja vastaan tutkimuskysymyksiin: Millaisia kokemuksia Nordlab Rovaniemen terveyskeskuslaboratorion näytteenoton työntekijöillä on laboratorioasiakkaiden asiakaspolkuihin liittyvistä usein ilmenevistä kriittisistä työvaiheista ja Millaisia kokemuksia NordLab Rovaniemi terveyskeskuslaboratorion työntekijöillä on laboratorioasiakkaiden asiakaspolkuihin liittyvistä usein työläistä kriittisistä työvaiheista? Tulokset kuvaan sanallisesti ja niitä havainnollistan taulukoiden avulla (taulukko 4 ja taulukko 5). Lisäksi tuloksissa esitän suoria lainauksia henkilöstön alkuperäisistä ilmaisista. Pelkistetyt ilmaisut ovat indikaattoreita eli osoittimia, jotka johdattavat päättämään terveyskeskuslaboratoriotyön kriittisiä työvaiheita ajanvarauksella ja ilman ajanvarausta saapuvien asiakkaiden asiakaspolkuja tarkasteltaessa.

TAULUKKO 4 Ympäristötekijät laboratorioprosessissa.

Pelkistetyt ilmaisut indikaattori/osoittimet	alaluokka
Puutteellinen vaatesäilytys Istuimia ei aina riittävästi Monenlaista toimintaa näytteenottohuoneessa	Fyysiset tilat
Huono äänieristys	Äänimaailma

Terveyskeskuslaboratorion työntekijöiden kokemusten mukaan pullonkauloja laboratorioprosessiin aiheuttavat ympäristötekijät, joita ovat fyysiset tilat ja äänimaailma. Terveyskeskuslaboratorion henkilökunta on havainnut odotus- ja näytteenottotiloissa puutteista, joista voi aiheutua heijasteita näytteenoton sujuvuuteen ja joilla voi olla vaikutusta asiakkaan yksityisyydensuojan vaarantumiseen. Toisin sanoen odotustilojen vaatesäilytys on puutteellinen, istuimia ei ole aina tarjolla kaikille, näytteenottohuoneessa myös muuta laboratoriotyön oheistoimintaa.

Toisinaan kun asiakkaita paljon, ei kaikille riitä istumatilaa. Kunnolliset vaatesäilytykset puuttuvat. Moni vanhus aloittaa takin riisumisen vasta näytteenottotilassa, joka hidasta, vaikka apua tarjotaan ja talvisaikaan niitä vaatteita riittää” Joudutaan kyselemään ehkä arkaluontoisiakin asioita, joka kuuluu odotustilaan tai toiseen näytteenottohuoneeseen.

Klamydia / tippuri -kysely voi kuulua väärin korviin. Huoneessa tilan suojaus vain verholla / sermillä, hoitajien kulkua huoneen läpi. Tuodaan näytteitä patologian laatikkoon, näytteiden esikäsittelyä näytteenottohuoneen yhteydessä, näytteiden sentrifugointia ja virtsanäytteiden vastaanottamista WC:n näyteluukuista.

TAULUKKO 5. Ammatilliset tekijät pullonkaulana laboratorioprosessissa.

Pelkistetyt ilmaisut indikaattori/osoittimet	alaluokka
Kutsu kirjeiden sisällön voi ymmärtää virheellisesti Asiakas tullut väärään paikkaan Asiakas ei tiedä missä hänen pitäisi olla	Ohjausosaaminen
Väärin otettuja näytteitä näytteenotto-ohjeistuksessa epäselvyyttä näytteenoton osaamisessa puutteita näytteenoton ohjeistusta ei ole noudatettu	Näytteenotto osaaminen
Vaihteleva käytäntö näytteiden kuljettamisessa Näytteen kirjaamisessa ja vastaanottamisessa puutteita	Näytteen kuljetus-osaaminen
Asiakkailla epäselvää mistä tutkimustuloksia kysytään Tutkimustuloksen tulkinnessa epäselvyyttä	Vastausten tulkinta ja raportointi osaaminen

Terveyskeskuslaboratorion henkilökunnan kokemusten mukaan pullonkauloja laboratorioprosessiin aiheuttavat ammatilliset tekijät, joita ovat ohjausosaaminen, näytteenotto-osaaminen, näytteen kuljetus-osaaminen ja vastausten tulkinta- ja raportointi osaaminen. Asiakkaiden ohjaaminen on haasteellista. Kutsukirjeiden sisällön voi ymmärtää virheellisesti, asiakas on tullut väärään paikkaan tai hän ei tiedä missä hänen pitäisi olla. Asiakas tulee laboratorioon ennen hoitajan vastaanottoa, vaikka hänen pitäisi toimia päinvastoin. Tällaisia väärinkäsityksiä tulee esim. kun keskussairaalahoitoon jatkoseuranta on siirtynyt perusterveydenhuollolle. Ohjausosaamisen merkitys korostuu päivittäisessä laboratorio-työssä.

Uudet reumapotilaat, jotka siirtyvät tk-hoitoon toimivat monesti näin, kun eivät ole lähettävän yksikön alkuohjauksesta huolimatta ymmärtäneet mennä ensin hoitajan vastaanotolle ja vasta sen jälkeen laboratorioon. Monilla asiakkailla on ajatus, kun saapuvat

terveyskeskustilaan, että yksi huolehtii kaiken, eli labraan jätettäisiin mielellään verenpaine seurantakortteja, reseptejä uusittavaksi ja haetaan verensokerimittarin liuskoja ja suolentyhjennysvälineitä Odotushuoneessa odotetaan pääsyä muuallekin. Asiakkaat eivät tiedä minne pitää mennä. Labran luukku tuntuu olevan toisinaan varsinainen info-luukku, johon jonotetaan ja ei jonoteta, vaan käytetään viidakonlakia.

Laboratorioon tuodaan usein verinäytteitä, jotka on otettu väärään putkeen, virheelliseen aikaan, näytettä on liian vähän tai näyte on säilytetty virheellisesti. On ollut myös epäselvyyttä kenen näytteenotto-ohjeistusta noudatetaan, Rovaniemen vai Oulun. Terveyskeskuslaboratorion työntekijät ovat havainneet näytteenotto-osaamisessa ja näytteenottosuositusten noudattamisessa puutteita.

Yhteiset näytteenotto-ohjeet tuovat tähän varmasti selkeyden. Kotisairaanhoidajien näytteenotto-ohjaus on puutteellinen. Ohjausta on kyllä annettu, mutta porukka vaihtuu, uusia tulee ja ohjauksen pitäisi olla jatkuvaa. Neuvotaan kyllä mielellään, mutta eivät kysele, vasta sitten kun virheestä kiinni. Kaikki hoitajat eivät noudata esim. huumenäytteen valvontaa. Ei tarkisteta asiakkaan henkilöpapereita, vaikka asiasta on mainittu, että näin täytyy tehdä.

Näytteiden kuljettamisessa terveyskeskuslaboratorion työntekijät ovat havainneet vaihtelevia käytäntöjä. Käytettävänä on vakioituun näytteenottoon suunniteltuja suosituksenmukaisia näytteenkuljetuslaatikoita. Virheellinen kuljetustapa voi heikentää tutkittavan näytteen laatua. Kotisairaanhoidosta tuotujen näytteiden kirjaamisessa ja vastaanottamisessa on havaittu usein puutteita päivittäin. Terveyskeskuslaboratorion työntekijä kokee työlääksi ja aikaa vieviksi selvittää tapauksia jälkikäteen.

Kotisairaanhoidajille tehty kuljetuslaatikoita, missä näytteenkuljetus tapahtuisi oikein, siis kylmillä ilmoilla jne. Osa kotisairaanhoidajista ei niitä kuitenkaan käytä, koska kokevat ne hankaliksi kuljettaa. Kun kotisairaanhoidajat tuovat näytteitä, heitä varten on laitettu oma näytepalautuspiste, jonne jättävät näytteet ja yhteistiedot. Tämä ei kuitenkaan aina toimi, kun osa ei merkitse yhteistietoja ja sitten selvitetään jälkeinpäin mistä näyte on tullut ja kenen olisi tutkimuspyyntö pitänyt laittaa jos sitä ei löydy tiedostosta. Koti-

sairaanhoitajat jättävät monesti näytteen labraan ja vasta myöhemmin iltapäivällä toimistolle mennessään luovat tutkimuspyynnön, tämän ovat unohtaneet mainita näytteitä jättäessään.

Terveyskeskuslaboratorion työntekijä kertoo näytteenottotyön keskeytyvän useista puhelinsoitoista, joissa tiedustellaan laboratoriokokeiden tuloksia. Toisin sanoen voidaan olettaa, että asiakkaille ei alkuhajauksessa ole selvinnyt mistä hän saa vastauksen laboratoriotutkimuksiensa tuloksista. Lääkäreillä on joskus epäselvyyttä tutkimustulosten tulkinnassa ja mistä parhaiten saa vastauksen asiaan.

Asiakasta ei lähettävästä yksiköstä ole välttämättä ohjattu mistä he saavat laboratoriokokeiden tulokset. Me ohjaamme olemaan yhteydessä pyytävään tahoon ja tarvittaessa varaamaan puhelinaikaa lääkärille tai hoitajalle, jos ei muuten asiaa sovittu. Lääkärit soittavat meille ja kysyvät esimerkiksi mikrobiologisten tutkimusten vastauksista, mitä tarkoittaa jne. Eli heilläkään ei ole selkeää tietoa mistä asiaa pitäisi kysellä. Me ohjaamme ottamaan yhteyttä mikrobiologian laboratorioon.



KUVA 1. Pullonkaulat laboratoriossa (Kesti 2015).

5.4 Tutkimuksellisen prosessikuvauksen kolmannen työvaiheen tulokset

Kolmannessa työvaiheessa yhteistulkintafoorumin avulla selvitin toisen työvaiheen aineistoanalyysistä saatujen tietojen, tutkimustulosten luotettavuutta ja mahdollista riittävyyttä. Tässä luvussa saan vastauksen tutkimuksellisen prosessikuvauksen kolmannen työvaiheen tutkimuskysymykseen: Millaisia tulkintoja kehittämistyön toisesta työvaiheesta saadaan tutkimukseen osallistuneiden laboratoriohoitajien, bioanalytikoiden, sairaanhoitajien, lähihoitajien, sihteerien, esimiehen ja tutkimuksellisen prosessikuvauksen toteuttajan yhteistulkintafoorumissa? Tutkimuksellisen prosessikuvauksen kolmannen työvaiheen tulokset kerron sanallisesti. Yhteistulkintafoorumin tulkinnoista muutaman asian esitän myös suorina lainauksina. Tulkinnallisessa osuudessa keskustelumme sivuuttaa myös työntekijöiden esille nostamia kehittämisajatuksia laboratorioprosessin kriittisten työvaiheiden kehittämistarpeista, joilla voi olla vaikutusta NordLab Rovaniemen aluelaboratorion terveyskeskuslaboratorion asiakaspalvelun työvaiheiden sujuvuuteen ajanvarauksella ja ilman ajanvarausta saapuvan asiakkaan asiakaspolussa.

Yhteistulkintafoorumin keskustelussa totesimme terveyskeskuslaboratoriossa usein ilmenevien kriittisten työläiden työvaiheiden sijoittuvan preanalyttiseen työvaiheeseen. Tutkimuspyyntötekijät pullonkaulana laboratorioprosessissa kriittisimpinä työvaiheina koettiin tutkimusaineiston perusteella puuttuvat ja puutteelliset tutkimuspyynnöt. Keskustelumme sivusi myös, NordLabissa vasta käyttöön otettua selvittelymaksua. Selvittelymaksu voidaan lisätä laboratoriotutkimusta pyytävälle yksikölle suuritöiden ja aikaa vievien, puuttuvien tai puutteellisten tutkimuspyyntöjen selvittelystä.

Erilaisia tapoja ratkaista tutkimuspyynnön puuttuminen koettiin myös ongelmalliseksi sekä työntekijän, että asiakkaiden osalta, koska selkeää yhteistä ohjeistusta asiasta ei vielä ole. Totesimme lopuksi, että ”maalaisjärjen käyttö” näissäkkin tapauksissa on sallittua. Tiedonkulun haasteellisuus koettiin myös yhdeksi aikaa vieväksi pullonkaulaksi, varsinkin jos selvitettäviä asioita on paljon.

Asiakastekijät pullonkaulana laboratorioprosessissa liittyvät tulkinnot olivat samansuuntaisia, kuin mitä jo tutkimustulosluvussa on esitetty. Asiakas ei ole valmistautunut suositusten mukaisesti, ajanvarausaikoja on liian vähän tarjolla, asiakkaat eivät malta odottaa vuoroaan ja asiakkaan jättämässä näytteessä ei ole henkilötietoja. Yhteistulkinnassa pohdittiin miten sujuvampaa näytteenottotyö olisi, jos

asiakkaan valmistautuminen näytteenottoon tapahtuisi aina suositusten mukaisesti. Lisäksi keskusteltiin miten tärkeää on saattaa tieto laboratorioprosessissa tapahtuneista poikkeamista analyysiä suorittaville bioanalytikoille, laboratoriohoitajille ja kemisteille sekä postanalyttiseen työvaiheeseen tulkintoja tekeville klinikoille. NordLabissa otetaan käyttöön laboratorioprosessissa tapahtuneiden poikkeamien yhtenäinen merkintäkooditus, poikkeamaraportointi. Laboratorioprosessin eri työvaiheisiin kuuluvien työntekijöiden ohjaamisen merkitystä ei tässäkään voi vähätellä. Yksi usein toistettu sana yhteistulkinnan eri työvaiheissa kuului henkilökunnan suusta: ”ohjaus, ohjaus ja ohjaus”. Lisäksi todettiin, että sekä asiakkaille että työntekijöillä tulee olla mahdollisuus saada ohjausta terveydenhuollossa motivoivan ohjauksen keinoin. Sillä, että asiakas ja asiakasta ohjaava terveydenhuollon ammattilainen tietävät toimintansa merkityksen, todettiin olevan suuri merkitys ja askel laboratorioprosessin kriittisten ja työläiden pullonkaulojen ratkaisemiseksi. Asiakkaan malttamattomuus odottaa vuoroaan toi monenlaisia mielikuvia esille yhteistulkintatilaisuudessa. Yhteisenä tulkintana ja siten myös mahdollisena ratkaisuna tähän olivat selkeät käytännölliset toimintamallit ja asiakkaiden ohjaus. Asiakkaiden malttamattomuuteen odottaa vuoroaan on pyrittävä löytämään sopivia käytännön ratkaisuja. Hilpeyttä keskusteluun toi seuraava kommentointi.

Ajatelkaa jos meillä kaikki sujuisi suoraviivaisesti ja mitään ylimääraistä ei tapahtuisi. Todettiin: Täällä me istuisimme kopeissa kuin robotit ja napsisimme melkein ”steriileissä” olosuhteissa näytteitä. Onhan se hyvä että välillä tapahtuukin asioita, sillä se on joskus myös tämän työn suola.

Ympäristötekijät ja ammatilliset tekijät pullonkaulana laboratorioprosessissa liittyvissä yhteistulkinnossa totesimme huonon äänieristyksen vaikuttavan negatiivisesti asiakkaan asiakasarvoon. Fyysisten tilojen puutteiden totesimme vaikuttavan myös terveyskeskuslaboratoriotyön asiakaspolun sujuvuuteen. Ammatilliset tekijät pullonkaulana laboratorioprosessissa yhteistulkinnassa keskustelimme ohjausosaamisen merkityksestä terveyskeskuslaboratorion asiakaspolun kriittisiin ja työläisiin työvaiheisiin. Ohjausosaamiseen kaivataan yhtenäisiä käytäntöjä. Tämän kehittämistarpeen toteuttamiseksi laboratorion ja tutkimuksia pyytävien yksiköiden yhteistyön merkitys tulee varmasti korostumaan yhteistulkintafoorumin mukaan. Asiakkaille suunnattujen yhdenmukaisten kutsukirjeiden käyttäminen voi selkeyttää asiakkaiden tietoja siitä missä hänen pitää olla ja milloin. Näytteenotto-osaamisen kriittiset työvaiheet tulee yhteistulkintafoorumin mukaan tutkimuksellisen prosessikuvauksen toisen työvaiheen

tutkimustuloksissa ja niiden raportoinnissa hyvin esille. Vakioitu näytteenotto on kaiken lähtökohta, joka pitää saada erilaisin yhteistyökeinoin sisäistymään myös kotisairaanhoidon työhön arkirutiiniksi. Jos kotisairaanhoidon henkilökunnalla on mahdollisuus tulostaa potilastietorekisteristä pyytämänsä tutkimuspyyntötarra kotona otettuihin näytteisiin, voisi se selkeyttää näytteen kirjaamisessa ja vastaanottamisessa ilmeneviä kriittisiä työvaiheita. Tulostetussa tutkimuspyyntötarrassa on asiakastietojen ja tutkimuspyyntötietojen lisäksi ohjauksellista tietoa näytteenottajalle tutkimuspyyntökohtaisesti. Tällainen tutkimuspyyntötarran tulostamisen mahdollisuus myös kotisairaanhoidossa näytteenottohetkellä voisi edistää vakioitua näytteenoton korostumista positiivisesti.

Yhteistulkintafoorumissa terveyskeskuslaboratorion työntekijät halusivat lisätä kriittisiin työvaiheisiin vielä näytteenottoaikatiedon tärkeyden ja uloslähetettävien eli muualla analysoitavien näytteiden paperille täytettävien tutkimuspyyntöjen puuttumisen. Muualle tutkittavaksi lähetettävän näytteen mukaan liitetään lääkärin täyttämä tutkimuspyyntö. Tällä hetkellä laboratoriossa ei ole sähköistä yhteydenottomahdollisuutta, ainakaan vielä näissä tilanteissa. Paperille täytettävän tutkimuspyynnön täyttää tutkimuspyyntöä tilaavan yksikön lääkäri. Hän täyttää tutkimuspyyntöön asiakkaan anamneesin, statuksen sekä kysymyksenasettelun eli esitietoja asiakkaasta. Yhteistulkintafoorumissa keskusteltiin myös atk-tekniikan ja ohjelmien yhtenäistämisestä, tavoitteesta, joka on NordLabin yksi strateginen lähtökohta. Keskustelussa todettiin yhteisen tietoverkoston tärkeys asiakaspalvelun työvaiheiden sujuvuuden näkökulmasta.

Myös lapsiasiakkaan valmistautumista näytteenottoon sekä hänen kohtaamistaan näytteenoton yhteydessä, pidettiin tärkeänä kriittisenä työvaiheena, jossa on huomioitava alkutyövaiheista lähtien lapsen ohjaamisen lisäksi myös vanhempien ohjaaminen, jotta esim. vanhempien omat asenteet ja pelot eivät siirtyisi lapseen, vaan lapsi voisi kokea näytteenottotilanteen turvallisena hoitotoimenpiteenä. Yhteistulkintafoorumin viimeiseksi tulkinnaksi muodostui lause, joka on NordLabin toiminnan yksi strateginen painopistealue: Asiakas on toimintamme lähtökohta.

Meille tuoduista näytteistä puuttuu usein kellonaika, milloin näyte on otettu. Näytteenottoaikaahan emme voi tietää, kun emme ole näytettä ottaneet. Tätä ei erikseen ole alettua pyytävästä yksiköstä kyselemään, vaan näytteenottoajaksi on kirjautunut se aika milloin

näyte on saapunut laboratorioon. Tässä teemme tietysti poikkeuksen silloin kun kyseessä on näytteenottoaikaan sidottu näyte esim. S- TSH (tyreotropiini, seerumista). Osaan tutkimuksista, jotka tutkitaan laboratoriomme ulkopuolella, tarvitaan kirjallinen tutkimuspyyntö, jossa on tutkimusta pyytävän lääkärin selonteko asiakkaan anamneesista. Näitä paperillisia pyyntöjä sitten jälkikäteen kysellään, kun niitä ei näytteen tuonnin yhteydessä ole saatu tai niissä on puutteellisesti merkityt esitiedot, eli lääkärin osuus puuttuu kokonaan.

6 TULOSTEN TARKASTELUA

Tutkimuksellisen prosessikuvauksen tarkoituksena on kuvata NordLab Rovaniemen terveyskeskuslaboratorion työntekijöiden kokemuksia laboratorioprosesseissa ilmenevien asiakaspalvelun työvaiheiden laatuun, tehokkuuteen ja asiakaslähtöisyyteen vaikuttavia kriittisiä ja työläitä työvaiheita. Terveyskeskuslaboratorion työntekijöiden kuvaamat kriittiset työvaiheet antavat näyttöön perustuvaa tietoa siitä, millaisia asiakaspalvelun työvaiheet ovat tällä hetkellä laboratoriossamme. Työn alkuvaiheesta lähtien minua pyydettiin tuomaan esille kaikki ne ongelmat, joita terveyskeskuslaboratorion asiakaspalvelutyövaiheissa tulee esille. Lähtökohtaisesti tässä työssä ei oteta kantaa siihen, miten toimintoja tulee kehittää, vaan tutkimus keskittyy ongelmalähtöisesti eli kriittisten työvaiheiden kautta työntekijöiden esittämiin kokemuksiin.

Laboratorioprosessissa tutkimuspyyntöön sekä asiakkaan valmistautumiseen kohdistuvat kriittiset työvaiheet ovat samansisältöisiä asiakaspoluissa. Toisin sanoen, jos asiakkaan tutkimuspyyntö puuttuu tai tutkimuspyyntö on puutteellinen tai asiakas ei ole valmistautunut näytteenottoa varten suositusten mukaisesti, on tilanne sama, tuli hän näytteenottoon ajanvarauksella tai ilman ajanvarausta.

Asiakaspolussa ajanvarausasiakkaan ja ilman ajanvarausta saapuvan asiakkaan etenemisen vaiheet poikkeavat toisistaan kuitenkin seuraavasti: Ajan varannut asiakas pyritään ottamaan aina sisälle hänen varaamallaan ajalla, kun taas ilman aikaa oleva asiakas voi joutua odottamaan vuoroaan. Tutkimustuloksia tarkasteltaessa voi todeta ajanvarauksella saapuvan asiakkaan asiakaspolun sujuvuuteen vaikuttavan tällä hetkellä ainoastaan sovittu aika. Jos asiakaspalvelun työvaiheisiin tulee hidastavia tekijöitä, joutuu ilman ajanvarausta oleva asiakas todennäköisemmin odottamaan vuoroaan kauemmin, sillä ilman ajanvarausta sisään ottava hoitaja auttaa ajanvarausjonon aikataulussa pysymisessä. Asiakkaat ovat kertoneet että he kokevat ajanvarausaikoja olevan liian vähän tarjolla. Lisäksi ajanvarausperuutukset jätetään usein tekemättä. Tämä voi johtua siitä, että asiakkailla ei ole mahdollisuutta peruuttaa aikaa tai he eivät osaa käyttää ajanperuutustoimintaa. Ajanvaraus ja vuoronumero -käytännöissä on myös epäselvyyttä. Asiakkaat eivät aina tiedä miten heidän pitäisi toimia. Tutkimustulokset esimerkiksi osoittavat, että ajanvarausaikaa ei aina ymmärretä varata erikseen näytteenottoon ja sy-

dänfilmiin, tällä on oma vaikutuksensa näytteenoton etenemiseen. Ajanvarausasiakkaan ja ilman ajanvarausta saapuvan asiakkaan asiakaspolun sujuvuuteen täytyy näiden tutkimustulosten perusteella kiinnittää erityistä huomiota.

Voisi helposti kuvitella, että ajanvarausjärjestelmää kehittämällä pullonkauloja saataisiin poistettua. Tutkimukseni mukaan näin ei kuitenkaan ole, vaan itse prosessista löytyvät pullonkaulat pystyvät sotkemaan huolellisestikin aikataulutetun prosessin. Työssäni löysin neljä merkittävää pullonkaulaa: Tutkimuspyyntöön liittyvät ongelmat, asiakkaan valmistautumiseen liittyvät puutteet, ohjausosaamisen merkityksen ja näytteenotossa tapahtuvat virheet.

Tutkimuspyyntötekijöistä puuttuva tutkimuspyyntö tai puutteellinen tutkimuspyyntö tutkimuksen mukaan osoittautuu kaikista työläimmäksi työvaiheeksi laboratoriossessissa. Työlääksi ja aikaa vieväksi tämän tekee tiedonkulun haasteellisuus. Asiakas ei tiedä mitä tutkimuksia hänestä tulee ottaa ja niiden selvittäminen tutkimusta pyytäviltä yksiköiltä on vaihtelevaa jolla on hidastavaa vaikutusta asiakaspolun etenemiseen. Tiedonkulun haasteellisuus heikentää päivittäistä näytteenottotyön sujuvuutta. Tutkimuksia pyytäviin yksiköihin on vaikea saada yhteyttä puhelimitse. Tällä kriittisellä työvaiheella voi olla vaikutusta tutkimustulosten viivästymiseen sekä potilasturvallisuuteen. Tutkimuspyyntö on merkittävä asiakaspalvelun työvaihe laboratoriossessissa. Asiakaslähtöinen näkökulma ei tutkimustulosten mukaan toteudu parhaalla mahdollisella tavalla tämänhetkisessä asiakaspalvelun työvaiheissa, jos asiakas joutuu itse selvittämään puuttuvaa tai puutteellista tutkimuspyyntöä tai asiointi laboratoriossa viivästyy puuttuvan tai puutteellisen tutkimuspyynnön vuoksi. Tutkimuspyyntöjen selkeyttäminen mahdollistaa sekä terveyskeskuslaboratorion, että tutkimuksia pyytävien yksiköiden toimintojen tehostumisen. Samalla asiakasarvo lisääntyy, työn laatu paranee ja näin ollen pystytään vastaamaan mahdollisimman kattavasti työn sujuvuuteen.

Asiakastekijöiden kriittisiä työvaiheita, joita ilmenee usein ja jotka ovat usein työläitä, on asiakkaan valmistautuminen näytteenottoon. Tutkimustulosten mukaan terveyskeskuslaboratorioon tulee usein asiakkaita, jotka eivät ole valmistautuneet näytteenottoon suositusten mukaisesti. Terveyskeskuslaboratorion henkilökunnan kokemuksen perusteella tarkka tarkoituksenmukainen alkuohjaus on jäänyt puutteelliseksi ja tämä kuormittaa terveyskeskuslaboratorion henkilökunnan työtä sekä asiakasta. Jos

asiakas ei ole valmistautunut näytteenottoon vakioidusti, eli suositusten mukaisesti, voi sillä olla vaikutusta potilasturvallisuuteen. Tämä mielestäni tarkoittaa sitä, että asioihin on puututtava pikaisesti niin, että potilasturvallisuus ei kärsi. (Mäkitalo & Vainio 2008, 21; Lippi ym. 2005, 319; Tuokko ym. 2008, 29; Seppälä & Tuokko 2010, 22–25.)

Ammatillisten tekijöiden kriittisiä työvaiheita, joita ilmenee usein ja jotka ovat usein työläisiä, ovat ohjausosaaminen ja näytteenotto-osaaminen. Ohjausosaamiseen ja näytteenotto-osaamiseen tarvitaan tutkimuksen mukaan muutosta, jotta asiakaslähtöisyyttä, laatua ja tehokkuutta pystyttäisiin kehittämään asiakaspolun eri työvaiheissa. Ohjausosaamisen merkitys korostuu päivittäisessä laboratorio työssä. Laboratorioon tuodaan usein verinäytteitä, jotka on otettu väärään putkeen, virheelliseen aikaan, näytettä on liian vähän tai näyte on säilytetty virheellisesti. Tällaisia virheellisesti otettuja ja säilytettyjä näytteitä terveyskeskuslaboratorion henkilökunta ottaa vastaan päivittäin. Näytteiden historian selvittely on tämän tutkimustulosten mukaan koettu työlääksi ja aikaa vieväksi. Tässäkin kriittisessä työvaiheessa peräänkuulutan kaikkien yhteisöllistä vastuuta toimia tavoitteellisesti, sillä tutkimustulos joka ei vastaa asiakkaan senhetkistä biologista ja fysiologista statusta, voi johtaa väärään diagnoosiin ja potilasturvallisuus voi vaarantua. Vakioitu näytteenotto-ohjaus pitää tavoittaa kaikki terveydenhuollon ammattihenkilöt, jotka ohjaavat asiakasta. Vaikka laboratorioilla on vastuu näytteenotosta, täytyy myös tutkimusta pyytävien yksiköiden huomioida vastuu asiakkaan kokonaishoidosta, joka pitää sisällään luotettavat tutkimustulokset. Tämä mielestäni tarkoittaa sitä, että vastuu kehittämiseen ja kehittymiseen on meillä kaikilla terveydenhuollon ammattilaisilla. Vastuu on meidän kaikkien yhteinen.

Laki terveydenhuollon ammattihenkilöstä 559/1994 velvoittaa terveydenhuollon ammattihenkilöä ylläpitämään ja kehittämään ammattitoiminnan edellyttämää ammattitaitoa. Laboratoriotyön ammattilaiset tekevät parhaansa kattavan ohjauksen saatavuuteen resurssien ja mahdollisuuksien mukaan. Laboratorion henkilökunnan lisäksi laboratorion ulkopuolella työskentelevä terveydenhuollonhenkilöstö on myös velvollinen aloitteellisesti kehittämään tietämystään ja osaamistaan suositustenmukaisen näytteenoton merkityksestä asiakastyöhön ajantasaiseen näyttöön perustuvalla tiedolla (Terveydenhuoltolaki 1326/2010).

Asiakkaille on usein epäselvää mistä tutkimustuloksia kysytään. Työntekijät kertoivat näytteenottotyön keskeytyvän useista puhelinsoitoista, joissa tiedustellaan laboratoriokokeiden tuloksia. Tällaiset tutkimustulokset mielestäni kertovat tarpeesta rauhoittaa näytteitä ottavan henkilöstön työrauha, jotta he voivat laadukkaasti, tehokkaasti ja asiakaslähtöisesti toteuttaa vakioitua näytteenottoa työpisteissään.

Terveyskeskuslaboratoriopalveluiden ja tutkimustulosten laadun täytyy vastata niille asetettuja suosituksia (SFS-EN ISO 15189. 2013, 54). Terveyskeskuslaboratoriopalveluiden on pystyttävä tyydyttämään asiakkaiden ja heidän hoidostaan vastaavan klinisen henkilöstön tarpeet ja palvelut tulee tuottaa asiakaslähtöisesti, kattavasti, luotettavasti sekä tehokkaasti (Suomen standardisoimisliitto SFS ry. 2014; NordLab strategia 2013–2015, 3). Laboratorioprosessin työvaiheiden suunnitelmallisuudesta ja toteutuksesta kertoo esim. resurssien käyttö, työhön käytetty aika sekä kustannusten määrä. Suunnitelmallisuuden ja toteutusten seuranta sekä vaikuttavuuden arviointi antavat puolestaan lähtökohdan kehittämisen tarpeille. (Paasio 2003, 5.) Puuttuvat ja puutteelliset tutkimuspyynnöt lisäävät sekä terveyskeskuslaboratorion että tutkimuksia pyytävien yksiköiden resurssien käyttöä, jonka tässä yhteydessä nimeän resurssivarkaaksi. Tutkimuspyyntöjen hankkimiseen menee enemmän aikaa, jota kuvaan termillä aikasyöppö. Lisääntyneet resurssien ja ajankäyttö puolestaan aiheuttaa lisäkustannuksia, eli kustannukset tuplaantuvat (kuvio 9).



KUVIO 9. Laboratorioprosessin työvaiheiden suunnitelmallisuutta ja toteutusta heikentäviä asioita.

Vaikka lähtökohtaisesti työn tarkoituksena oli kuvata asiakaspolun kriittisiä työvaiheita prosessikuvauksena, niin väistämättä työn edetessä, tutkimustuloksista nousi esille myös ilmeisiä kehittämisehdotuksia. Esimerkiksi kotisairaanhoidon näytteenoton yhteydessä tulostettavat tutkimustarrat ja tulostettu näytteenottopyyntö asiakkaan mukana, helpottaisi varmasti toimintaa tässä vaiheessa, kun tutkimuspyyntörekistereissä on puutteellisesti merkittyjä tutkimuspyyntöjä. Jotta asiakaspolun pullonkauloja saadaan aukaistua, tulee tutkimuspyyntöjen luominen olla niin aukotonta, että laboratoriossa tiedetään, mikä tutkimus otetaan ja milloin tutkimus toteutetaan. Yhteistyötä tutkimuksia pyytävien yksiköiden välillä tulee kehittää esimerkiksi niin, että tutkimuksia tilaavista yksiköistä pyydetty tutkimuspyynnöt ovat tallennettu tutkimuspyyntörekisteriin ja oikean tutkimuspyynnön valitseminen rekisteristä on selkeää. Tutkimuspyynnöt, tiedonkulun haasteellisuus ja asiakkaan suositustenmukainen ohjausosaaminen näkyy terveyskeskuslaboratorion työn laatuun, tehokkuuteen ja asiakasarvoon vaikuttavana tekijänä, joka voi heikentyä huomattavasti jos tutkimuksia pyytävien yksiköiden kanssa ei ole kehitetty korjaavia tai uudistavia toimenpiteitä.

Tutkimustulosten tarkastelun yhteenvetona voin todeta, että sisältöanalyysin avulla tuottamieni tutkimustulosten mukaan laboratorioprosessissa usein ilmenevät ja usein työläät kriittiset työvaiheet liittyivät preanalytiikkaan ja siinä erityisesti asiakaspalveluun. Keskeisempiä tuloksia oli puuttuva tutkimuspyyntö, puutteellinen tutkimuspyyntö, tiedonkulun haasteellisuus, asiakkaan valmistautuminen näytteenottoon, ohjausosaaminen ja näytteenotto-osaaminen. Työntekijöiden kertoman mukaan tällaisia kriittisiä työvaiheita, jotka hidastavat laboratorioprosessin eri työvaiheita, ilmenee laboratorion asiakaspalvelun työvaiheissa päivittäin. Tutkimuspyyntötekijät, asiakastekijät, ympäristötekijät ja ammatilliset tekijät asettavat haasteita terveyskeskuslaboratorion asiakaspalvelun työvaiheiden sujuvuuteen ajanvarauksella ja ilman ajanvarausta saapuvan asiakkaan asiakaspolussa. Myös postanalyyttisten työvaiheiden osuus näkyy tutkimustuloksissa vastausten tulkinta- ja raportointiosaamisena.

Kriittisten työvaiheiden kokoaminen ”yhteen nippuun” on tärkeä työvaihe työnsujuvuuden arvioinnin kannalta. Arvioinnin kautta voidaan jatkossa puuttua kriittisiin työvaiheisiin, joilla voi olla vaikutusta laboratorioprosessin työvaiheiden laatuun, toiminnan tehokkuuteen ja asiakaslähtöisyyteen. Johtamisessa ja lähiesimiestyössä on ensiarvoisen tärkeää tunnistaa tuloksellisuutta heikentävät tekijät (Kamensky 2010, 41).

7 JOHTOPÄÄTÖKSET

Kehittämistyössä tärkeä työvaihe on kohteena olevaan prosessiin liittyvän työyhteisön oman toiminnan prosessikuvaaminen. Prosessien mallintaminen selkeyttää toiminnan tämänhetkisen tilanteen. Todelisuuspohjan tuntemus antaa näkemyksen kriittisiin työvaiheisiin, jotka voivat heikentää toiminnan tehokkuutta, laatua ja arvoa lisäävää toimintaa (Oksanen ym. 2011, 10; Martinsuo & Blomqvist 2010, 6; Wagar ym. 2013, 1755.) Prosessi kuvataan ja dokumentoidaan riittävällä tasolla, jotta siinä esiintyvät epäkohdat ja puutteet voidaan havaita (Oksanen ym. 2011, 10.) Toiminnan mahdolliset viat ja kehitystarpeet tehdään näkyviksi, jotta arvoa tuottamattomaan toimintaan voidaan puuttua ja vastata kehitystarpeeseen organisaatioiden resurssimahdollisuuksien mukaan (Martinsuo & Blomqvist 2010, 3, 14–16). Toiminnalliset työvaiheet ovat keskeisiä toiminnan vaikuttavuuden kannalta. Miten toimintamme vaikuttaa laboratorioprosessin lopputulokseen, eli luotettavaan laboratoriotutkimustulokseen, joka on työstetty asiakaslähtöisesti, kattavasti, luotettavasti ja tehokkaasti, kertoo onnistumisestamme laboratorioprosessin eri työvaiheissa. Se mitä teemme ja miten teemme on merkityksellistä. ”Älykäs organisaatio ei ole sellainen, joka tietää paljon ja ymmärtää paljon, vaan sellainen, joka käyttää tietoaan ja ymmärrystään eli toimii”. (Paasio 2003, 54.)

Laboratorioprosessin työvaiheet ja niissä esiintyvät pullonkaulat, eli kriittiset työvaiheet, antavat tietoa toimintamme lähtökohdista joihin tulee puuttua, jotta toimintamme vastaa tämän päivän yhteiskunnallisia muutostarpeita. Yhteistyön merkitys tässäkin asiassa on tärkeä. Tulokset ilman yhteistyötä on mahdotonta. Tutkimuksellinen prosessikuvaus perustuu terveyskeskuslaboratorion henkilökunnan yhteisölliseen toimintaan ja haluun kehittää laboratoriotyötä tämän päivän tarpeita vastaavaksi. Pitää osata ottaa kädenojennus vastaan useammasta suunnasta mistä sitä tarjotaan, jotta lopputuloksena on laboratorioprosessin työvaiheiden kehittyminen. Tämä tutkimuksellinen prosessikuvaus on omalta osaltaan kädenojennus asiakkaillemme.

Tutkimuksellisen prosessikuvauksen tulosten johtopäätöksenä voidaan pullonkaulojen merkitysten perusteella todeta, että terveyskeskuslaboratoriotointamme voi olla tehotonta ja takkuilevaa, jos kriittisiin työvaiheisiin ei puututa. Pullonkaulat voivat syödä toimintamme resursseja ja hidastaa laboratorio-

prosessia. Resurssivarkaalla, aikasyöpöllä ja kustannusten tuplaajalla on mahdollisuus juhlia organisaatiossamme täydellä teholla. Toimintamme voi tulla kalliiksi, koska aika on rahaa laboratoriotyössäkin. Kustannusheijasteet näkyvät myös asiakkaidemme laskutuksessa. Laboratoriotutkimustulosten laatu voi kärsiä, näytteet eivät anna asiakkaan tilasta todellista kuvaa, jos asiakkaat eivät ole valmistuneet suositusten mukaisesti näytteenottoon. Asiakslähtöisyys ei toteudu kunnolla, jos asiakkaiden ohjaus ja neuvonta on puutteellista. Asiaan täytyy saada muutos aikaiseksi. Yhteistyöllä onnistumme varmasti.

NordLabissa on otettu käyttöön selvittelymaksu. Selvittelymaksu voidaan lisätä laboratoriotutkimusta pyytävälle yksikölle, suuritöiden ja aikaa vievien, puuttuvien tai puutteellisten tutkimuspyyntöjen selvittelystä. Potilastietojärjestelmän aukottomuus tutkimuspyyntöjen luomistyövaiheessa, voisi auttaa tutkimuspyyntöjä lähettävien työntekijöiden ohjauksen lisäksi. Tämä tutkimuksellinen prosessikuvaus antaa tätäkin kehittämistarvetta varten näyttöön perustuvaa tietoa.

Tutkimuksellisen prosessikuvauksen tavoitteena on tuottaa näyttöön perustuvaa tietoa NordLab Rovaniemen terveyskeskuslaboratoriotoiminnan asiakaspalvelun työvaiheista. Tällainen näyttö konkreettisesti toiminnasta antaa hyvät edellytykset esille tulleiden kehittämistarpeiden toteuttamiseen asiakaspalvelun kehittämisessä (Holopainen ym. 2013, 15, 26; Modig & Åhlström 2013. 134, 137).

8 POHDINTA

Tässä tutkimustyössä tutkimukselliseen työvaiheeseen osallistuneet laboratorion työntekijät, kehittämispäällikkö ja osastonhoitaja osallistuivat näyttöön perustuvan tiedon tuottamiseen NordLab Rovaniemen terveystieteidenkeskuslaboratoriotoiminnan eri työvaiheista. Terveystieteidenkeskuslaboratoriossa työskentelevällä henkilökunnalla on tietotaitoa, näkemystä ja kokemus laboratorioprosesseissa ilmenevistä asiakaspalvelun kriittisistä työvaiheista. Tämä tieto ja siinä esiin tulleet kriittiset työvaiheet, pullonkaulat, voidaan mieltää positiivisina laboratoriotoiminnan rakentajina, jotta muutos mitä laboratoriotyöltä odotetaan, voi alkaa rakentumaan työvaihe työvaiheelta. Tämä tutkimuksellinen tieto tulee saattaa päätöksentekijöiden, yhteistyötahojemme ja asiakkaidemme käyttöön, jotta tulevaa muutosta voidaan rakentaa yhteistyöllä, sillä ilman yhteistyötä ei kehittyminen onnistu. Tämä tutkimuksellinen prosessikuvaus on omalta osaltaan kädenojennus, joka tarjoaa työvälineen kaikkien terveydenhuollon ammattilaisten käyttöön. Toimintatapojen muutos voi olla edellytys tehokkaan toiminnan saavuttamiseen. Muutosprosessien keskeisenä haasteena nähdään muutoksen tarkoituksenmukainen johtaminen, joka kytkeytyy asiakaslähtöiseen-, työntekijälähtöiseen ja järjestelmälähtöiseen kehittämiseen.

Tuottamani tutkimustulokset tuovat esille tärkeitä kriittisiä työvaiheita, joilla on merkitystä asiakaspalvelun työvaiheiden laatuun, tehokkuuteen ja asiakaslähtöisyyteen. Luvussa 2.5 Laboratorion asiakaspalvelun asiakaslähtöisyys kuviossa 4 tuon esille ihannetilän NordLabin laboratoriotoiminnan asiakasarvosta, jossa näyttöön perustuva toiminta, asiakaslähtöinen näkökulma, yhteistyö, luotettavuus, laatu ja tehokkuus kohtaavat toisensa avoimesti ja rakentavasti. Tämän tutkimuksen kautta olen tuottanut näyttöä terveystieteidenkeskuslaboratoriomme asiakaspalvelun työvaiheista. Tutkimustuloksiin perustaen voin todeta, että ideaalitoiminta ei asiakaspalvelun työvaiheissamme vielä täysin toteudu. Nyt onkin suunnattava katse tulevaisuuteen ja mietittävä mitä ovat ne kehittämistehtävät jotka edesauttavat ihannetilän saavuttamisen.

Muutos tulee työyhteisössä kokea jatkuvana yhteisenä toiminnallisena prosessina, joka koordinoidaan hyvän johtamisen avulla. ”Taitava muutosjohtaja reflektoi mennyttä ymmärtääkseen organisaationsa rajoituksia ja luodakseen edellytyksiä tulevaisuudelle” (Stenvall & Virtanen 2007). Luottamus, vuoro-

vaikutus ja asiantuntijuus ovat mielestäni tärkeimpiä toiminnallisia elementtejä muutoskykyisessä organisaatiossa. Dialogia on yhdessä ajattelun taito, joka parhaimmillaan innovaatioiden ja oivallusten avulla saa organisaation toiminnan joustavasti liikkumaan omalla positiivisella voimallaan. Strateginen henkilöstöjohtaminen ja palveluosaaminen painottuvat osaamiseen ja ymmärrykseen. Oman toiminnan ymmärrys ja kokonaisuuden selkeyttäminen toimijoiden kesken mahdollistaa muutoksen hallinnan. Onnistuneen palvelukokonaisuuden takana on monenlaista osaamista. Muutosjohtamisen taito on herkyys kuulla, nähdä ja toteuttaa tarvittavia toimenpiteitä voimavaroiltaan.

Tämän tutkimuksellisen prosessikuvauksen suunnitteleminen ja toteuttaminen antoi minulle näkemystä ja tilaisuuden oppia erilaisista toimintatavoista työyhteisössäni. Tutkimuksellinen prosessikuvaus on ollut mielenkiintoinen tutkimusmatka koulutuskuvani työroolia varten. Sote-uudistuksen tavoitteena on turvata yhdenvertaiset, asiakaslähtöiset ja laadukkaat sosiaali- ja terveyspalvelut koko maassa. Päämääränä on väestön hyvinvointi ja terveyden edistäminen. NordLab vastaa toiminnallaan tähän yhteiskunnalliseen tavoitteeseen. NordLabin tehtävä on tuottaa klinisiä laboratoriopalveluita asiakaslähtöisesti, kattavasti, luotettavasti ja tehokkaasti. Visiomme on mahdollistaa koko Pohjois-Suomen asukkaille ajanmukaiset palvelut laboratoriotyön osalta. Opinnäytetyöni Meidän labra duunaa - Tutkimuksellinen prosessikuvaus terveyskeskuslaboratorion asiakaspolun työvaiheiden pullonkaloista työntekijän näkökulmasta on osa kehittyvää toimintaamme.

8.2 Tutkimustulosten pohdintaa

Laboriopalveluiden on pystyttävä tyydyttämään asiakkaiden ja heidän hoidostaan vastaavan klinisen henkilöstön tarpeet. Asiakasnäkökulmasta tämä tarkoittaa esimerkiksi näytteenoton jonotusaikoja ja laboratoriopalveluiden vasteaikaa tutkimuspyynnöstä näytteenottoon. Tämän tutkimuksellisen prosessikuvauksen tulosten johtopäätöksenä voidaan pullonkalojen merkitysten perusteella todeta, että terveyskeskuslaboratoriotoimintamme voi olla tehotonta ja takkuilevaa, jos kriittisiin työvaiheisiin ei puututa. Resurssivarkaalla, aikasyöpöllä ja kustannusten tuplaajalla on mahdollisuus vaikuttaa organisaatiossamme negatiivisesti. Asiaan täytyy saada muutos. Yhteistyöllä onnistumme varmasti. Toiminnan tehokkuus on arkityön sujuvuuden selkeyttämistä. Tehokkuuden tarkasteluun päästään tämänhetkisen toiminnan prosessikuvauksen laatimisen kautta. Prosessi kuvataan ja dokumentoidaan riittävällä

tasolla, jotta siinä esiintyvät epäkohdat ja puutteet voidaan havaita. Tutkimustulokset ovat nyt nähtävillä. Tulokset antavat työvälineen toteuttaa parannusta ja uudistusta laboratoriotoimintaamme.

Oikeudet tutkimuksellisessa prosessikuvauksessa keräämiini aineistoihin, tutkimustuloksiin, raporttiin, niiden luovuttamiseen ja käyttöön sekä raportin julkisuuteen sovitaan erikseen Annakaisa Ekin ja NordLabin kesken.

8.3 Tutkimuksen luotettavuuden pohdintaa

Tällä tutkimuksellisella prosessikuvauksella on tuotettu näyttöön perustuvaa tietoa NordLab Rovaniemen terveyskeskuslaboratoriotoiminnan työvaiheista. Onko tämä näyttöön perustuva tieto luotettavaa? Sitä asiaa voi pohtia eettisten näkökulmien avulla, jotka esitän luvussa 4.4. Tutkimukseni on rakennettu siten, että lopulliset tulokset ovat eettisesti luotettavia. Tässä työssä tekijän huolellinen, harkittu, suunnitelmallinen, rehellinen ja tarkka työskentelyote luo eettisesti kestävä perustan. Tutkimuksellisen prosessikuvauksen loppuraportissa kerron yksityiskohtaisesti työvaihe työvaiheelta miten tutkimustyö eteni, sekä miten aineisto on kerätty ja kuinka se on analysoitu. Myös kokonaisuuden toteuttamiseen ja arviointiin osallistuvat toimijat mahdollistavat yhteistyöllään tarkastelua kestävä lopputuloksen. Yhteistyön aikana oli ilo huomata miten motivoituneesti ja aineistorikkaasti työntekijät kertoivat kokemuksiaan laboratorioprosessissa ilmenevistä laboratoriotyön laatuun, tehokkuuteen ja asiakasarvoon vaikuttavista kriittisistä ja työläistä työvaiheista.

Meidän labra duunaa - Tutkimuksellinen prosessikuvaus terveyskeskuslaboratorion asiakaspolun työvaiheiden pullonkauloista työntekijän näkökulmasta tietoperusta pohjautuu laboratoriotyön sekä johtamisen ja hallinnon kirjallisuuteen, artikkeleihin ja tutkimuksiin. Tutkimuksellisen prosessikuvauksen ns. päätutkimuksissa, Oksanen, Palmgrén & Aalto 2011 ja Wagar, Phipps, Guidice, Middleton, Bingham, Prejean, Johanson-Hamilton, Philip, Le & Muses 2013 tutkimusten sidonnaisuudet ovat hyvin näkyvillä ja tutkimuksella Prosessimallinnus lääkehuollon organisaatiossa – laatu ja kustannustehokkuus on kohtalainen näyttöaste. Tutkimuksella, laitoshoidon preanalyttisen prosessin parantaminen on puolestaan vahva näyttö, koska se on vertaisarvioitu. Molemmat tutkimukset ovat käyttökelpoisia, tarkoituksenmukaisia, merkityksellisiä ja niiden näytön vaikuttavuus on todennettavissa. Päätutkimusten lisäksi muu tietoperusta tähän tutkimukselliseen prosessikuvaukseen on valittu aiheen mukaisesti. Kaikki tietoperustassa olevat lähteet eivät ole yleisesti julkaistuja, koska ne ovat NordLabin omaisuutta.

Niiden käyttäminen on kuitenkin tutkimuksellisessa prosessikuvauksessa ollut tarpeellista, esim. NordLab -strategia. On ollut haasteellista löytää tähän tutkimukseen sopiva aikaisempi tutkimus, koska tätä aihetta ei ole aiemmin tutkittu tästä näkökulmasta. Nyt se on tehty. Tämän tutkimuksen tutkimusnäyttö viitoittaa tien uusille haasteille.

8.4 Uudet haasteet

Yhteiskunnalliset muutokset ja uudistukset luovat tarpeen laboratoriotoiminnan kehittämiseksi, siitä johdettua asioita tulee priorisoida. Tärkeysjärjestystä tulee päivittää muutosten mukaisesti. Kun voimavarat hupenevat, resurssit vähenevät, tarvitaan tietoa mikä todella toimii. Suunnitelmallinen toiminta, interventio eli väliintulo on monesti vaikuttavuuden tulos. Näyttö on tärkeä työvälineemme tämpäpäiväisille uusille haasteille. Johtamisen ja tutkitun tiedon suhde (evidence based) on osaamista jota tulee kehittää. (Kettunen 2014.)

Tutkimuksellinen prosessikuvaus tuo esille ongelmanasettelun kautta erilaisia kehittämisen tarpeita terveyskeskuslaboratoriomme asiakaspalvelun työvaiheisiin. Selkeä tutkimuspyyntö on kivijalka ja lähtökohta asiakaspalvelun laatuun, tehokkuuteen ja asiakaslähtöisyyteen. Myös asiakkaan valmistautumattomuus suositustenmukaisesti näytteenottoa varten aiheuttaa heikentäviä elementtejä lopputulokseen. Osoittaako toimintamme tarve muuttua, uuden haasteen, eri ammattiryhmien väliseen yhteistyöhön?

Käytän tähän tutkimuksellista prosessikuvausta ohjaavan opettajan siteerausta tutkimuksellisen prosessikuvauksen laboratorioprosessin preanalyttisiin työvaiheisiin liittyen: ”Varhaisiin työvuosiini ja niihin sisältyviin kokemuksiin ja muistoihin liittyen näyttäisi siltä että, tässä suhteessa kehitystä ei ole vielä tapahtunut – toivottavasti sinun työsi myötä asialle tehdään jotain. Asiakkaan näkökulmasta käyttökelvottomaksi menneet näytteet ovat todella harmillisia.” Tässä on haastetta meille kaikille, laboratorioalan ammattilaisille sekä yhteisöllisesti rinnallamme työtä asiakkaan parhaaksi tekevällä terveydenhuollon ammattilaisilla ja toimintojen suunnittelijoilla sekä päättäjillä. Preanalytiikan tuntemukseen ja etenkin vakioituun näytteenottoon sisältyy käytännönläheisiä haasteita, joihin jokainen prosessiin kuuluva työntekijä voi omatoimisesti tarttua ja vastata työssään. Tämä koskee meitä kaikkia, sinua ja minua.

LÄHTEET

Da Rin, G. 2009. Pre-analytical workstations: A tool for reducing laboratory errors. Clinica Chimica Acta 404 (1), 68.

Graban, M. 2013. Kun vika on systeemissä. Premissi 1/2013, 36.

Heikkinen, H. 2010. Toimintatutkimus toiminnan ja ajattelun taitoa. Teoksessa Aaltola, J. & Valli, R. (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. PS-kustannus. Juva: WS Bookwell Oy

Holopainen, A., Junttila, K., Jylhä, V., Korhonen, A. & Seppänen, S. 2013. Johda näyttö käyttöön hoitotyössä. Helsinki: Fioca.

Hämäläinen, K., Vilka, H. & Miettinen (Toim.) 2011. Asiakasymmärryksen ja käyttäjätiedon hankkiminen. Palvelumuotoilu – Uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. Tammerprint Oy.

Ihalainen, J. 2015. Hyvin valmisteltu on puoliksi tehty. Moodi 1/2015, 1. Helsinki.

Joiku 7/2014. Hukkahaavin kuulumisia. Lapin sairaanhoitopiirin henkilöstölehti.

Joutsu-Korhonen, L. 2010. Preanalytiikka luo perustan tutkimusten luotettavuudelle. Moodi 4/2010, 206. Helsinki.

Kamensky, M. 2010. Strateginen johtaminen menestyksen timantti Helsinki: Talentum Media Oy.

Kankkunen, P & Vehviläinen-Julkunen, K. 2013. Tutkimus hoitotieteessä. Helsinki: SanomaPro Oy.

Karppinen, T. 2012. Kunnollinen perehdytys edistää sitoutumista. Premis 3/2012, 16.

Kesti, E. 2015. Pullonkaulat laboratoriossa. Kuvapiirros., 51

Koskela, M. 2015. Mikrobiologian tutkimusten preanalytiikka. Helsinki: Moodi 1/2015, 10.

Kouri, T., Koskinen, P., Leppänen, E., Malminiemi, O., Pohja-Nylander, P., Pohjavaara, S., Puukka, R. & Siloaho, M. 2002. Preanalyttisen mittausepävarmuuden laskeminen. Helsinki: Moodi 4/2002, 139.

Laitinen, M. 2004. Analytiikan ja vierianalytiikan virhelähteet. Teoksessa Penttilä, I. (toim.) Kliiniset Laboratoriotutkimukset. Helsinki: WSOY.

Laposata, M. & Dighe, A. 2007. "Pre-pre" and "post-post" analytical error: high-incidence patient safety hazards involving the clinical laboratory. Clinical Chemistry and laboratory medicine. 45 (6), 712-719.

Linko, S. 2014. Laatuketju potilasohjauksesta edustavaan näytteeseen. Helsinki : Moodi 2/2014, 50.

Lippi, G., Salvagno, G., Brocco, G. & Guid, G. 2005. Preanalytical variability in laboratory testing: influence of the blood drawing technique. Clin Chem and Lab Med 43(3), 319.

Lumme, R. 2014. Bioanalyytikon osaamisvaatimukset. Bioanalyttikko 3/2014, 31. Lahti: Esa Print Oy.

Modig, N. & Åhlström, P. 2013. Tätä on Lean – Ratkaisu tehokkuusparadoksiin. Tukholma: Rheologica Publishing.

Mäkelä, R. 2014. Näytteiden käsittely- ja lähetys näytteenottolaboratoriossa. Laboratorio lääketiede ja näyttely 2014.

Mäkijärvi, M. 2013. Köyhän miehen lean. Premissi 1/2013, 31.

Mäkinen, O. 2006. Tutkimusetiikan ABC. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Mäkitalo, O. & Liikanen, E. 2012. Palveluosaaminen kuuluu tulevaisuuden kliinisen laboratoriotyön haasteisiin. Helsinki: Moodi 4/2012, 164.

Mäkitalo, O & Vainio, E. 2008. Vakioitu näytteenotto edistää potilasturvallisuutta. Sairaanhoitaja 10/2008, 20.

Nick-Mäenpää G. 2014. Standardi ISO 15189 päivittyi ja selkiytyi. Helsinki: Moodi 6/2014, 192.

Näyttöön perustuvan hoitotyön toimintaohjelma 2014-2017 Lapin Sairaanhoitopiirissä. Potilaan parhaaksi!

Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti J. 2009. Kehittämistyön menetelmät – Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. Helsinki: WSOYpro Oy.

Paasio, P. 2003. Vaikuttavuuden arvioinnin rakenne ja mahdollisuus sosiaalialalla. FinSoc työpapereita. Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus. Helsinki: STAKES.

Paldanius M. 2014. NordLab pähkinänkuoressa. Bioanalytiikko 4/2014, 38. Lahti: Esa Print Oy.

Pelanti, J. 2013. Ulkoista laadunarviointia läpi koko prosessin (Total process EQA Helsinki: Moodi 5/2013.

Penttilä, I. 2004. Tutkimustulosten laatu ja laadunvarmistus. Teoksessa Penttilä, I. (toim.) Kliiniset Laboratoriotutkimukset. Helsinki: WSOY.

Penttilä, I., Laitinen, M. & Tapola, H. 2008. Kliininen laboratoriotointa. Teoksessa Penttilä, I. (toim.) Kliiniset Laboratoriotutkimukset: Helsinki. WSOY.

Pesonen, H. 2007. Laatu! – Asiantuntijaorganisaation laatuopas. Juva: WS Bookwell Oy.

Pitkänen, R. 2010. Johtamisen suurenmoinen keveys – Esimiehenä asiantuntija- ja palveluorganisaatioissa. Vantaa: Infor Oy.

Plebani, M. 2006. Errors in clinical laboratories or errors in laboratory medicine? Clinical Chemistry and laboratory medicine. 44 (6), 750.

Plebani, M. 2014. Clinical laboratories: production industry or medical services. *Clinical Chemistry and Laboratory Medicine (CCLM)*. 53 (6), 829.

Pohja-Nylander, P. 2013. Mikä näytteenotossa takkuu? – kokemuksia ja havaintoja laboratorion näytteenoton sisäisestä auditoinneista. *Laboratoriolääketiede ja näyttely 2013*.

Rauvo, P. 2014. Labquality tarjoaa neljää preanalytiikan kierrosta. Helsinki: *Moodi 2/2014*, 51.

Salinas, M., Lopez-Garrigos, M., Flores, E., Guitierrez, M., Lugo, J. & Uris, J. 2009 Three years of preanalytical errors: Quality specifications and improvement through implementation of statistical process control. *Scandinavian journal of clinical & laboratory investigation* 69 (8) 822.

Seppälä, E. & Tuokko, S. 2010. Potilas ja näyte. Teoksessa Niemelä, O. & Pulkki, K. (toim.) *Laboratoriolääketiede – kliininen kemia ja hematologia*. Helsinki: Kandidaattikustannus Oy.

SFS-EN ISO 15189. 2013. Lääketieteelliset laboratoriot. Laadua ja pätevyyttä koskevat vaatimukset. Helsinki: Suomen standardoimisliitto SFS.

Sinervo, T. 2013. Laboratorion menestystekijät – Mihin hyvä laatu perustuu (Luentomateriaali) *Tulevaisuusseminaari 2013*. FINAS – Akkreditointipalvelu.

Sinervo, T. 2015. Laadukas näytteenotto standardin ISO 15189 näkökulmasta. Helsinki: *Moodi 1/2015*, 8.

Stenvall, J. & Virtanen, P. 2007. *Muutosta johtamassa*. Helsinki: Edita.

Stenvall, J. & Virtanen, P. 2012. Sosiaali- ja terveyspalvelujen uudistaminen – Kehittämisen malli, toimintatavat ja periaatteet. Helsinki: Tietosanoma Oy.

Toikko, T. & Rantanen, T. 2009. *Tutkimuksellinen kehittämistoiminta*. Tampere: Yliopistopaino Oy.

Tuokko, S., Rautajoki, A & Lehto, L. 2008. *Kliiniset laboratorionäytteet – opas näytteiden ottoon varten*. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Tuomi, J & Sarajärvi, A. 2013. Laadullinen tutkimus ja sisältöanalyysi. Vantaa: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Tuulaniemi, J. 2013. Palvelu muotoilu. Liettua: Talentum Media Oy. BALTO print.

Vuorinen, R & Gröhn, A. 2012. Kokemuksia lean-ajattelusta HUSissa. Premissi 3/2012, 51.

Wagar, E., Phipps, R.; Guidice, R., Middleton, P., Bingham, J.; Prejean, C., Johanson-Hamilton, M., Philip, P., Le, N. & Muses, W. Inpatient Preanalytic Process Improvements 2013. Archives of Pathology & Laboratory Medicine.2013.137 (12); 1753.

Wallin, O., Söderberg, J., Guelpen, B. & Grankvist, K. 2007. Patient-centred care-preanalytical factor demand attention: a questionnaire study of venous blood sampling and specimen handling. Scandinavian Journal of Clinical and Laboratory investigation 67(8), 836.

Elektroniset lähteet:

Hallituksen esitys eduskunnalle 2013/31. Hakupäivä 26.11.2014.

<http://www.finlex.fi/fi/esitykset/he/2013/20130031.pdf>

Kaste 2012-2015. Sosiaali- ja terveydenhuollon kansallinen kehittämisohjelma. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2012:1. Hakupäivä 27.11.2014. http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=5197397&name=DLFE-18303.pdf

Kettunen, P. 2014. Vaikuttavuuden arviointi sosiaalipalveluissa. 12.12.2014 Luento seminaarissa Vaikuttavuuden arviointi ja toimintakyvyn mittaaminen sosiaalipalveluissa. Hakupäivä: 16.5.2015 <http://videonet.fi/thl/20141212/>

Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 17.8.1992/785. Finlex. Hakupäivä 3.5.2015. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1992/19920785>

Laki terveydenhuollon ammattihenkilöstä 28.6.1994/559. Finlex. Hakupäivä 8.5.2015. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1994/19940559>

Labquality. Hakupäivä 17.1.2015. <http://www.labquality.fi/fi/>

Martinsuo, M. & Blomqvist M. 2010. Prosessien mallintaminen osana toiminnan kehittämistä. Tampereen teknillinen yliopisto. Hakupäivä 19.3.2014. <https://dspace.cc.tut.fi/dpub/handle/123456789/6825>

Matveinen, P. & Knape, N. 2015. Terveysthuollon menot ja rahoitus 2013. Terveysthuollon ja hyvinvoinnin laitos tilastoraportti. Terveysthuollon 2015. Hakupäivä 15.5.2015. https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/125775/Tr06_2015_Terveysthuollon%20menot%20ja%20rahoitus%202013.pdf?sequence=1

Mäkitalo, O. & Liikkanen, E. 2013. Improving Quality at the Preanalytical phase of Blood Sampling: Literature Review. International Journal of Bioanalytical Science (IJBS) Vol.2, nro 1: 1-30. Hakupäivä 16.1.2015 <http://www.ijbs.org/upfile/Issues/2013510104210.pdf>

NordLab, Laatu. 2014. Haettu 21.11.2014. <http://www.nordlab.fi/fi/nordlab/laatu>

NordLab näytteenottopisteet. 2014. Haettu 29.1.2015. <http://www.nordlab.fi/fi/potilaille/naytteenottopisteet>

NordLab opinnäytetyöt: ohje opiskelijoille 1.0/ 5.2.2015. Haettu 1.5.2015. http://www.nordlab.fi/sites/default/files/pdf_uploads/opinnaytetyot_ohje_opiskelijoille.pdf

Oja, P. 2010 Significance of customer feedback: an analysis of customer feedback data in a university hospital laboratory. University of Oulu. Haettu: 16.2.2015 <http://herkules.oulu.fi/isbn9789514262739/isbn9789514262739.pdf>

Oksanen, P., Palmgrén, J. & Aalto, J. 2011. Prosessimallinnus lääkehuollon organisaatiossa – laatu ja kustannustehokkuus. Dosis 27:1 s. 9-27. farmaseuttinen aikakauskirja. Hakupäivä 28.9.2014. <http://elektra.helsinki.fi.ezp.oamk.fi:2048/se/d/0783-4233/27/1/prosessi.pdf>

Pohjalainen, M. 2012. Hiljaisen tiedon käsite ja hiljaisen tiedon tutkimus: Katsaus viimeaikaiseen kehitykseen. Informaatiotutkimus 3/2012. Hakupäivä 27.1.2015. <http://ojs.tsv.fi/index.php/inf/article/view/7079/5613>

Rauvo, P. 2014. Labqualityn uudet kierrokset: Preamalytiikka. Labquality. Hakupäivä 27.1.2015. http://www.labquality.fi/@Bin/2633014/Rauvo_Paivi_preamalytiikka_LQP2014.pdf

Rovaniemi. Laboratorion ajanvaraus. Hakupäivä 22.2.2015. <http://www.rovaniemi.fi/fi/Palvelut/Sahkoiset-palvelukanavat/Terveyspalvelut>

Sote-uudistuksen yleisesittely 25.11.2014. Hakupäivä 26.11.2014. http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=9817041&name=DLFE-32604.pdf

Sote-uudistus 2014. Hakupäivä 26.11.2014. <http://www.stm.fi/sote-uudis>

Suomen Bioanalytiikko liitto ry. 2015. näytteenotto. Hakupäivä 1.6.2015. http://www.bioanalyttikoliitto.fi/bioanalyttikon_ammatti/erikoisalat/naytteenotto/

Suomen standardisoimisliitto SFS ry. Tuoteuutiset 14.1.2014. Hakupäivä 20.11.2014. http://www.sfs.fi/ajankohtaista/tuoteuutiset/laaketieteellisten_laboratorioiden_uudistetut_laatu_ja_patevyysvaatimukset.1959.news?595_o=40

Terveystenhuoltolaki 30.12.2010/1326. Finlex. Hakupäivä 15.12.2014. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2010/20101326>

Tutkimuseettinen neuvottelukunta. 2009. Humanistisen, yhteiskuntatieteellisen ja käyttäytymistieteellisen tutkimuksen eettiset periaatteet ja ehdotus eettisen ennakkoarvioinnin järjestämiseksi. Hakupäivä 19.3.2014. <http://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/eettisetperiaatteet.pdf>

Virrankoski, A. 2013. Palvelumuotoilu toi uuden toimintakulttuurin. Signum 3/2013. Hakupäivä 26.1.2015. <http://ojs.tsv.fi/index.php/signum/article/view/8669/6388>

Virtanen, P., Suoheimo, M., Lamminmäki, S., Ahonen, P. & Suokas M. 2011. Matkaopas asiakaslähtöisen sosiaali- ja terveyspalvelujen kehittämiseen. Takes katsaus 281/2011. Hakupäivä 11.3.2015. www.tekes.fi/globalassets/julkaisut/matkaopas.pdf.

Yleisesti julkaisemattomat lähteet:

Kantola, P & Svanberg, T. 2015. Laatuyltteenveto NordLab Rovaniemi loka-joulukuu v. 2014.

NordLabin strategia 2013 – 2015. 1.0/ 10.6.2013

NordLab Toiminta- ja taloussuunnitelma 2015–2017. 19.12.2014

NordLab Toimintakäsikirja 1.1/ 1.10.2014

Lapin sairaanhoitopiirin kuntayhtymä

LUPA TUTKIMUKSELLE / OPINNÄYTETYÖLLE

NordLab Rovaniemi klinikka / tulosyksikkö		x3301 tulosyksikkönumero	DIAARINRO: 15/13.01/2014	
1. Tutkijaa koskevat tiedot	Tutkijan suku- ja etunimet Ek Annakaisa Johanna		Henkilötunnus	
	Nykyinen työnantaja / opiskelupaikka NordLab-Rovaniemi / Oamk - master		Nykyinen virka / toimi / opiskelija Laboratoriohoitaja	
	Kotiosoite [redacted]		Postinro ja -paikka [redacted]	
	Puhelin toimeen +358165545920	Puhelin kotiin [redacted]	Sähköpostiosoite annakaisa.ek@nordlab.fi	
	Suoritettu tutkinto Bioanalyytikko		Suoritusvuosi 2008	Suorituspaikka Oulu amk
2. Tutkimusprojektia tai tutkimusta koskevat tiedot	Tutkimusprojektin lyhyt nimi Prosessikartoitus terveyskeskuslaboratorion näytteenoton työvaiheista			
	Tutkimus on <input type="checkbox"/> julkinen <input checked="" type="checkbox"/> ei-julkinen, sisältää salassapidettavia osioita		X sovitaan erikseen	
	Kaavanumerot		Alihakusana	
	Tutkimus on <input checked="" type="checkbox"/> opinnäyte (ammattikorkeakoulu) YAMK <input type="checkbox"/> gradu <input type="checkbox"/> muu, mikä			
	<input type="checkbox"/> syventävä opinnäyte (lääketiede) <input type="checkbox"/> väitöskirja <input type="checkbox"/> rekisteritutkimus			
	Anoja on <input type="checkbox"/> apurahan saanut tutkija <input type="checkbox"/> muu tutkija		Anoja osallistuu potilastyöhön <input checked="" type="checkbox"/> kyllä <input type="checkbox"/> ei	
	X <input checked="" type="checkbox"/> opiskelija			
	Tutkimuksen vastuhenkilö (Laki lääk. tutk. 488/1999 § 5) / ohjaaja / päättökirja Paula Oja NordLab, Pirkko Sandelin Oamk – Master koulutusohjelma			
	Hankkeeseen osallistuvat sairaalan klinikat / muut tutkijat / tutkimusryhmä / <u>työntekijät</u>			
	<input type="checkbox"/> Apteekki <input checked="" type="checkbox"/> Laboratorio			
	Hankkeeseen osallistuvat ulkopuoliset henkilöt (tarvittaessa erillinen liite), joille anotaan lupaa työskennellä hankkeen puitteissa sairaalassa (sitoumus jokaiselta liitteestä)			
	Tutkimuksen rahoitussuunnitelma ► Erillinen liite			
	Arvio tutkimustyöstä sairaalalle aiheutuvista vuosittaisista suoranaista kustannuksista			
	<input type="checkbox"/> Aiheuttaa sairaalalle kustannuksia, selvitys <input type="checkbox"/> Ei aiheuta, koska on ulkopuolinen rahoittaja			
	mitä X NordLabille aiheutuvat kustannukset sovitaan erikseen noudattaen yhtenäistä käytäntöä			
Ulkopuolinen rahoitus				
<input type="checkbox"/> Ulkopuolinen rahoittaja		rahoittaja kehittämistyö tehdään työyhteisö lähtöisesti		
<input type="checkbox"/> kokonaan <input type="checkbox"/> osittain		Sopimuksen nro (kirjaamosta)		
Muu rahoitus				
<input type="checkbox"/> EVO <input type="checkbox"/> muu, mikä		Projektin numero: (EVO: JYL-päätös §)		
Päivämäärä Anojen allekirjoitus ja nimen selvitys 17.10.2014 [signature] ANNAKAISA EK				
3. Lausunnot	Tarvittavat lausunnot ja luvat			
	<input checked="" type="checkbox"/> Ei tarvetta		lähetyispäivä	vastaus saatu
Luvat	<input type="checkbox"/> Alueellinen eettinen toimikunta			
	<input type="checkbox"/> ETENE - ²⁾ TUKIJA			
4. PÄÄTÖS Luvan myöntäjä täyttää!	<input type="checkbox"/> Fimea ³⁾ <input type="checkbox"/> Johtajayli-/laitoksen joht./ STM/THL ⁴⁾ <input type="checkbox"/> VALVIRA ⁵⁾			
	Tutkimustulosten omistusoikeus x sovitaan erikseen NordLabin johtavan lääkärin kanssa			
	<input type="checkbox"/> Sovittu, liite sopimuksesta <input type="checkbox"/> Ei tarvetta tehdä sopimusta			
	Päätös			
	<input checked="" type="checkbox"/> Tutkimuslupa myönnetään hakemuksen mukaisesti			
	<input type="checkbox"/> Hakemus palautetaan korjattavaksi seuraavien muutoksien			
	<input type="checkbox"/> Hakemus hylätään, miksi <input type="checkbox"/> Anomus käsitelty johtoryhmässä			
	Päättökseen tekijä NordLabin johtava lääkäri			
	<input type="checkbox"/> tulosyksikön joht. / tulosalueen joht. / ylihoitaja		<input checked="" type="checkbox"/> joht.yliääkärin / hall.ylihoitaja <input type="checkbox"/> shp:n joht. / hallitus	
	Päivämäärä 26.10.2014		Allekirjoitus [signature]	
LOMAKKEEN SÄILYTYS - Tutkija (tutkimuksen ajan) - Päättävä (arkistointi)				

¹⁾ ETENE= Valtakunnallinen sosiaali- ja terveysalan terveydenhuollon eettinen neuvottelukunta²⁾ TUKIJA= Valtakunnallinen lääketieteellinen tutkimuseettinen toimikunta³⁾ Fimealta ilmoitetaan 60 pv:n kuluessa onko huomautettavaa. Ellei ilmoitusta tule, tutkimus voidaan aloittaa. Apteekin tiedote 7.8.1.⁴⁾ Rekisteritutkimukset⁵⁾ Kudoslaki (101/2001) ja asetus (594/2001) sekä Hallintokeskuksen tiedote (luvat).

Liitteet: Tutkimussuunnitelma

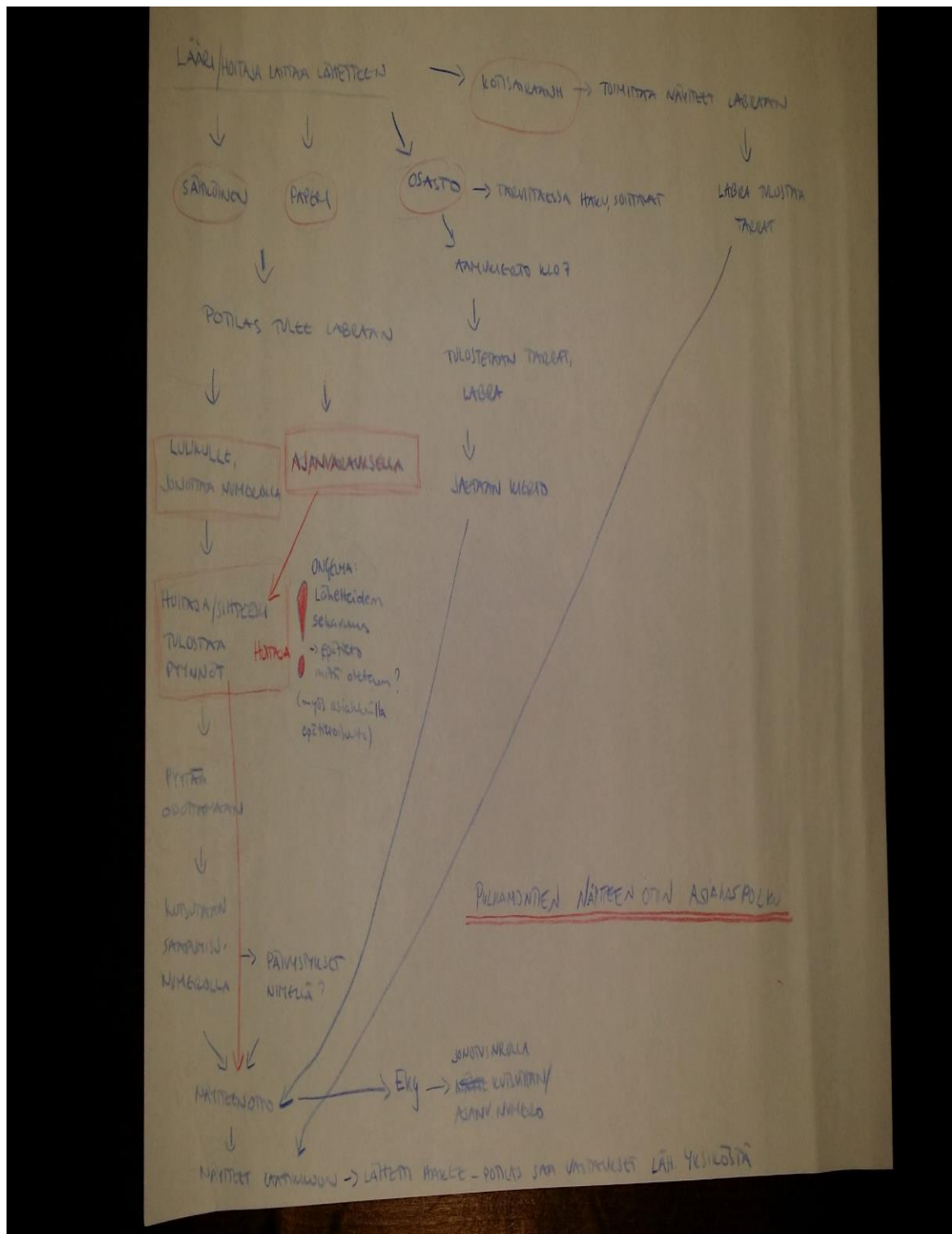
Rahoitussuunnitelma

Muuta liitteitä 1 kpl

Leila Risteli
Johtava lääkäri
NordLab

LSHP (päivitetty 29.10.2010)

Pulkamontien terveyskeskuslaboratorion työntekijöiden kuvaamana ja nimeämänä



Sairaalakadun terveyskeskuslaboratorion työntekijöiden kuvaamana ja nimeämänä

